ડેબિટ કાર્ડ્સ માટે નિયમો અને શરતો

આ નિયમો અને શરતો ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા ખાતાધારક અને/અથવા ખાતાધારક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલ કોઈપણ વ્યક્તિને સમયાંતરે અમલમાં આવતા નિયમો અને વિનિયમો મુજબ આરબીએલ બેંક દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવતા ડેબિટ કાર્ડની ફાળવણી અને ઉપયોગને લાગુ પડે છે અને તેમનું નિયમન કરે છે.

આ નિયમો અને શરતો ("નિયમો") સમયાંતરે આરબીએલ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવતા અન્ય કોઈ નિયમો ઉપરાંતના રહેશે. આ નિયમો માટેના તમામ પરિશિષ્ટ નિયમોનો એક અભિન્ન ભાગ બનશે.

વ્યાખ્યાઓ:

આ નિયમો અને શરતોમાં, જ્યાં સુધી તેના વિષય અથવા સંદર્ભથી વિપરીત કશું ન હોય, તો નીચેના શબ્દો/અભિવ્યક્તિઓનો અર્થ અહીં નીચે જણાવ્યા મુજબ હશે:

"એકાઉન્ટ"નો અર્થ કાર્ડના ઉપયોગ દ્વારા સંચાલનો માટે પાત્ર ખાતા/ખાતાંઓ રૂપે આરબીએલ બેંક દ્વારા નામિત બચત અને/અથવા ચાલુ ખાતું થશે.

"એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ"નો અર્થ આરબીએલ બેંક દ્વારા કાર્ડધારકને સમયાંતરે મોકલવામાં આવેલ ખાતાનું સામયિક સ્ટેટમેન્ટ, તે તારીખે કરવામાં આવેલ વ્યવહારો અને ખાતામાં બેલેન્સનું સુયોજન અને આરબીએલ બેંક સમાવેશ કરવા યોગ્ય માની શકે તેવી અન્ય કોઈપણ માહિતી થશે.

"એકાઉન્ટ ધારક"નો અર્થ વ્યક્તિઓ, માલિકી, ટીએએસસી (ટ્રસ્ટ, એસોસિએશન, સોસાયટીઓ, ક્લબ્સ) ભાગીદારી પેઢી, પબ્લિક લિમિટેડ કંપનીઓ, ખાનગી કંપનીઓ અને એલએલપી પેઢીઓના હિતસંબંધિતો અથવા આરબીએલ બેંકમાં ખાતું ધરાવતી કંપની એવો થાય છે. બશર્તે બચત ખાતાના કિસ્સામાં, જો કે, "એકાઉન્ટ ધારક" અભિવ્યક્તિ ફક્ત બેંકમાં આવા ખાતું ધરાવતી વ્યક્તિઓનો ઉલ્લેખ કરે છે.

"એફિલિયેટ-સંલગ્ન"નો અર્થ આ છે અને તેમાં સમાવેશ થાય છે: કોઈપણ કંપની જે આરબીએલ બેંકની હોલ્ડિંગ અથવા પેટાકંપની છે, અથવા આરબીએલ બેંકના નિયંત્રણ હેઠળની અથવા તેના સામાન્ય નિયંત્રણ હેઠળની વ્યક્તિ, અથવા કોઈપણ વ્યક્તિ કે જેમાં આરબીએલ બેંક વોટિંગ સિક્યોરિટીઝના 26% થી વધુ પ્રત્યક્ષ અથવા લાભદાયી હિત અથવા નિયંત્રણ ધરાવે છે. આ કલમના હેતુ માટે, કોઈપણ વ્યક્તિના સંદર્ભમાં ઉપયોગમાં લેવાતી વખતે વ્યાકરણની વિવિધતાઓ સાથે "નિયંત્રણ"નો અર્થ એ છે કે આવી વ્યક્તિના સંચાલન અને નીતિઓને પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ રીતે નિર્દેશિત કરવાની

શક્તિ, પછી ભલે તે કરાર દ્વારા અથવા અન્યથા સિક્યોરિટીઝ વહન કરતા મતની માલિકી દ્વારા હોય; અને "વ્યક્તિ"નો અર્થ કંપની, કોર્પોરેશન, ભાગીદારી, ટ્રસ્ટ અથવા અન્ય કોઈપણ સંસ્થા અથવા સંગઠન અથવા અન્ય કોઈ સંસ્થા છે. "એટીએમ"નો અર્થ કોઈપણ ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન એવો થાય છે, પછી ભલે તે ભારતમાં હોય કે વિદેશમાં, પછી ભલે તે આરબીએલ બેંકનું હોય કે કોઈ સ્પષ્ટ કરેલ શેર્ડ નેટવર્કનું, જેના પર, અન્ય બાબતોની સાથે, કાર્ડધારક તેના કાર્ડનો ઉપયોગ આરબીએલ બેંક પાસે રાખેલા તેના ખાતામાં પોતાના ભંડોળને ઍક્સેસ કરવા માટે કરી શકે છે.

"કાર્ડ" એ ભારતમાં ખાતા ધારક અને/અથવા ખાતા ધારક દ્વારા આરબીએલ બેંકને નિર્દિષ્ટ કરાયેલ અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિ માટે જારી કરાયેલ આરબીએલ બેંક ડેબિટ કાર્ડનો સંદર્ભ આપે છે.

"કાર્ડધારક" અથવા "ગ્રાહક"નો અર્થ આરબીએલ બેંકના ખાતાધારક અથવા ખાતાધારક દ્વારા અધિકૃત કોઈપણ એવી વ્યક્તિ થાય છે કે જેને કાર્ડ જારી કરવામાં આવ્યું છે અને જે કાર્ડ રાખવા/ઉપયોગ કરવા માટે અધિકૃત છે.

"સ્થાનિક લેવડદેવડો" એ કાર્ડધારક દ્વારા ભારતમાં તેના સ્થાનિક માન્ય ડેબિટ કાર્ડ પર દાખલ કરાયેલા વ્યવહારોનો સંદર્ભ આપે છે.

"ડુ નોટ કોલ" તમને પ્રમોશનલ કૉલ્સ/એસએમએસ પ્રાપ્ત કરવા કે નહીં તે વિશે પસંદગી આપે છે.

"આંતરરાષ્ટ્રીય લેવડદેવડો" એ કાર્ડધારક દ્વારા ભારત, નેપાળ અને ભૂટાનની બહાર તેના આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે માન્ય ડેબિટ કાર્ડ પર દાખલ કરાયેલા વ્યવહારોનો સંદર્ભ આપે છે.

"ઈન્ટરનેટ વેબસાઈટ"નો અર્થ એવો થશે કે જ્યાં પણ સ્થિત હોય ત્યાં એવી વેપારી સંસ્થાઓની વેબસાઈટ કે જે કાર્ડધારક દ્વારા આ વેબસાઈટ મારફતે અથવા અન્યથા ખરીદેલ માલ અને સેવાઓની ચૂકવણી માટે કાર્ડ દ્વારા ચૂકવણી સ્વીકારે છે અને તેમાં અન્યોની સાથે સાથે સ્ટોર, દુકાનો, રેસ્ટોરન્ટ્સ, હોટેલ્સ, યુટિલિટી કંપનીઓ, રેલ્વે અને એરલાઈન સંગઠનોની વેબસાઈટ્સનો સમાવેશ થશે, જેમણે આ કાર્ડ દ્વારા ચૂકવણી સ્વીકારવાની જાહેરાત કરી છે.

"વેપારી સ્થાપના"નો અર્થ એવી ભૌતિક અને/અથવા વર્ચ્યુઅલ સંસ્થાઓ, જ્યાં પણ હોય, એવો થાય છે, જે કાર્ડ દ્વારા ચૂકવણી સ્વીકારે છે (વિસા/માસ્ટરકાર્ડ/રૂપે અથવા આવા કોઈપણ કાર્ડ નેટવર્ક દ્વારા જારી કરાયેલ) અને તેમાં અન્યોની સાથે, સ્ટોર્સ, દુકાનો, રેસ્ટોરન્ટ્સ, હોટલ અને એરલાઈન્સ કેશ એડવાન્સ પોઈન્ટ્સ જેમાં એટીએમ અને મેઈલ ઓર્ડર એડવર્ટાઈઝર્સ (પછી ભલે રિટેલર્સ, ડિસ્ટ્રીબ્યુટર્સ અથવા ઉત્પાદકો હોય)નો સમાવેશ થશે.

"વેપારી"નો અર્થ એવી કોઈપણ વ્યક્તિ છે જે વેપારી સંસ્થાની માલિકી ધરાવે છે અથવા તેનું પ્રબંધન અથવા તેનું સંચાલન કરે છે તે થશે.

"વન-ટાઈમ પાસવર્ડ (ઓટીપી)" એ આપમેળે જનરેટ થયેલ અક્ષરોની સંખ્યાત્મક અથવા આલ્ફાન્યૂમેરિક અક્ષરોનો સમૂહ છે જે વપરાશકર્તાને એક લેવડદેવડ અથવા સેશન માટે પ્રમાણિત કરે છે.

"પિન"નો અર્થ આરબીએલ બેંક દ્વારા કાર્ડધારકને ફાળવવામાં આવેલ અથવા કાર્ડના સંબંધમાં કાર્ડધારક દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલ ગોપનીય વ્યક્તિગત ઓળખ નંબર થશે.

"પીઓએસ ટર્મિનલ"નો અર્થ એવો થાય છે કે વેપારી સ્થાપનાઓમાં પોઈન્ટ ઓફ સેલ (પીઓએસ) ઈલેક્ટ્રોનિક ટર્મિનલ્સ થશે, ચાહે તે ભારતમાં હોય કે વિદેશમાં, કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શનની પ્રક્રિયા કરવા સક્ષમ હોય અને જ્યાં, અન્ય વસ્તુઓની સાથે, કાર્ડધારક તેના કાર્ડનો ઉપયોગ ખરીદી કરવા માટે કાર્ડ સાથે લિંક કરેલ ખાતામાંથી ફંડ મેળવવા માટે કરી શકે.

"પ્રાથમિક ખાતું"નો અર્થ એવું પ્રાથમિક ખાતું હશે કે જે કાર્ડ સાથે લિંક કરેલ હોય.

"આરબીએલ બેંક" અથવા "બેંક"નો અર્થ આરબીએલ બેંક લિમિટેડ એવો થશે, જે ભારતીય કંપની અધિનિયમ, 1913 હેઠળ સમાવિષ્ટ કંપની છે, જે શાહુપુરી, કોલ્હાપુર - 416001 ખાતે તેની નોંધાયેલ ઓફિસ ધરાવે છે અને તેની કોર્પોરેટ ઓફિસ વન ઈન્ડિયાબુલ્સ સેન્ટર, ટાવર 2, 6 ઠ્ઠા માળે, 841 સેનાપતિ બાપટ માર્ગ, લોઅર પરેલ, મુંબઈ 400 013 ખાતે અને તેની એક કચેરી 9મા માળે, ટેક્નિપ્લેક્સ-1, વીર સાવરકર ફ્લાયઓવરની બાજુમાં, ગોરેગાંવ (વેસ્ટ), મુંબઈ-400062 ખાતે આવેલી છે અને તેની શાખાઓ દ્વારા સંચાલન કરે છે (જે અભિવ્યક્તિમાં, તેના અનુગામીઓ, પ્રતિનિધિઓ અને મુખત્યારોનો સમાવેશ થશે, સિવાય કે તે તેના વિષય અથવા સંદર્ભથી વિપરીત હોય), કાર્ડના પ્રોપરાયટરીઓ/માલિકો છે.

"આરબીએલ બેંક કસ્ટમર કેર સેન્ટર" એ આરબીએલ બેંક દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી આરબીએલ બેંક-ફોન બેંકિંગ સેવાનો સંદર્ભ આપે છે, જે તમામ કાર્ડધારકો માટે ઉપલબ્ધ રહેશે. આરબીએલ બેંક કસ્ટમર કેર સેન્ટરનો લાભ લેતા તમામ કાર્ડધારકો આ સંબંધમાં આરબીએલ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત નિયમો અને શરતોથી બંધાયેલા રહેશે. કોલ સેન્ટર પર 1800 123 8040 પર સંપર્ક કરી શકાય છે.

"આરબીએલ બેંકની વેબસાઈટ"નો અર્થ www.rblbank.com એ આરબીએલ બેંકની વેબસાઈટ એવો થશે.

"શેર્ડ નેટવર્ક"નો અર્થ રૂપે/વિસા/માસ્ટરકાર્ડ અથવા અન્ય કોઈપણ નેટવર્ક થશે કે જે કાર્ડ્સ દ્વારા ચૂકવણીને સ્વીકારે છે.

'ટેરિફ એનેક્સર' એટલે કાર્ડ પર ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ માટે લાગુ પડતા શુલ્કની વિગતો આપતું પરિશિષ્ટ. આ શુલ્ક આરબીએલ બેંકની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી ફેરફારોને આધીન છે. સામાન્ય રીતે આ શુલ્કમાં આવા કોઈપણ ફેરફારો કાર્ડધારકને 1 મહિનાની પૂર્વ સૂચના આપીને માત્ર સંભવિત અસરથી જ કરી શકાય છે.

"લેવડદેવડો"નો અર્થ કાર્ડધારક દ્વારા કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને પ્રત્યક્ષ કે આડકતરી રીતે આરબીએલ બેંકને વ્યવહારને પ્રભાવિત કરવા માટે આપવામાં આવેલ કોઈપણ સૂચના એવો થશે.

"નોન આરબીએલ બેંક એટીએમ ટ્રાન્ઝેક્શન": કાર્ડધારક/ગ્રાહક દ્વારા આરબીએલ બેંક સિવાયના એટીએમ પર કરવામાં આવેલ કોઈપણ લેવડદેવડો.

"ટોકન"નો અર્થ છે એક સરોગેટ નંબર કે જે કાર્ડ પર મેપ થયેલ છે. ટોકનનો ઉપયોગ ચૂકવણી કરવા માટે વૈકલ્પિક ફોર્મ ફેક્ટરને સક્ષમ કરવા માટે થાય છે.

“ટોકન સેવા” એટલે પેમેન્ટ એકાઉન્ટ ઓળખપત્રોના ટોકનાઈઝેશનને સક્ષમ કરવાના હેતુઓ માટે શેર કરેલ નેટવર્ક (રૂપે/વિસા/માસ્ટરકાર્ડ) દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવેલી સેવાઓ, ચૂકવણી કરવા માટે ટોકનાઈઝ્ડ પેમેન્ટ એકાઉન્ટ ઓળખપત્રોનો ઉપયોગ અને ટોકન લાઈફ-સાઈકલ મેનેજમેન્ટ જેવી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે. અને આવી સેવાઓ નેટવર્ક (રૂપે/વિસા/માસ્ટરકાર્ડ) દ્વારા સમયાંતરે પ્રદાન અને અપડેટ કરવામાં આવે છે.

અર્થઘટનો:

a) એકવચનના તમામ સંદર્ભોમાં બહુવચનનો સમાવેશ થાય છે અને તેનાથી ઊલટું તથા "સમાવેશ થાય છે" શબ્દનો અર્થ "મર્યાદા વિના" તરીકે થવો જોઈએ.
b) કોઈપણ લિંગ દર્શાવતા શબ્દોમાં અન્ય લિંગનો સમાવેશ થાય છે.
c) કોઈપણ કાનૂન, વટહુકમ અથવા અન્ય કાયદાના સંદર્ભમાં તમામ વિનિયમો અને અન્ય સાધનો તથા તમામ એકત્રીકરણ, સુધારા, પુનઃઅધિનિયમ અથવા હાલના સમય માટે અમલી ફેરબદલીનો સમાવેશ થાય છે.

d) તમામ મથાળાં, બોલ્ડ ટાઈપિંગ અને ઈટાલિક (જો કોઈ હોય તો) ફક્ત સંદર્ભની સુવિધા માટે જ દાખલ કરવામાં આવ્યાં છે અને તે શરતોના અર્થ અથવા અર્થઘટનને મર્યાદિત અથવા પ્રભાવિત કરતા નથી.

e) વિસા/માસ્ટર કાર્ડ/રૂપે/એનપીસીઆઈ વિનિયમોના સંદર્ભો વિસા/માસ્ટર કાર્ડ/રૂપે દ્વારા તેના નેટવર્કની તમામ સભ્ય બેંકોને જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાને સંબંધિત છે.

f) સામાન્ય કલમો અધિનિયમમાં નિર્ધારિત કર્યા મુજબના અર્થઘટનના નિયમો, જ્યાં સુધી તે તેના વિષય અથવા સંદર્ભ સાથે વિરોધાભાસી ન હોય, તો તે શરતોને લાગુ પડશે જેમ કે અહીં સમાવિષ્ટ છે.

નિયમોની પ્રયોજ્યતા:

નિયમો:

આ નિયમો અને શરતો કાર્ડધારક તથા આરબીએલ બેંક વચ્ચે કરાર તૈયાર કરે છે. કાર્ડધારક કાર્ડ એપ્લિકેશન ફોર્મમાં સહી કરીને, અથવા કાર્ડપ્ પ્રાપ્ત થયું હોવાનું લેખિતમાં આપીને, અથવા કાર્ડની પાછળની બાજુએ સહી કરીને, અથવા કાર્ડ વડે કોઈ લેવડદેવડ કરીને, અથવા કાર્ડ પીઓએસ સક્રિયકરણની વિનંતી કરીને, અથવા એટીએમ મારફતે સક્રિયકરણ કરીને, અથવા રેકોર્ડમાં રહેલા તેના સરનામે કાર્ડ મોકલવામાં આવ્યા બાદના 10 દિવસ પછી કાર્ડના સક્રિયકરણની વિનંતી કરીને આ નિયમો અને શરતો સાથે બિનશરતી રીતે સંમત થયેલા અને તેનો સ્વીકાર કર્યો હોવાનું માનવામાં આવશે. આ નિયમો અને શરતો કાર્ડધારકના ખાતાને લગતા નિયમો અને શરતોના ઉપરાંત હશે અને અનાદરમાં નહીં. કોઈપણ સેવાઓ/સુવિધાઓ/ઓફરનો લાભ લેતા કાર્ડધારકો હંમેશા આવી સેવાઓ/સુવિધાઓ/ઓફર માટે આરબીએલ બેંક દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત નિયમો અને શરતોથી બંધાયેલા રહેશે. જો ગ્રાહક બેંક સાથે દાખલ કરાયેલા કોઈપણ અન્ય કરાર અથવા પ્રતિબદ્ધતા હેઠળ/ ગ્રાહકના મૃત્યુ પછી/દેવાળું/નાદારી/ અન્ય સમાન કાર્યવાહી ગ્રાહક સામે સ્વીકૃત કરવામાં આવે અને જો ગ્રાહક નિયમો અને શરતો/ ડિફોલ્ટ્સનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો બેંક કાર્ડ રદ કરશે.

કાર્ડની ફાળવણી:

ખાતાધારક તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થવા પર આરબીએલ બેંક દ્વારા ખાતાધારકને કાર્ડ જારી કરવામાં આવશે. આ વિનંતી ખાતું ખોલવાના સમયે (ખાખાતું ખોલવાના ફોર્મ દ્વારા), પછીના તબક્કે ખાતું ખોલાવ્યા પછી શાખાને આપવામાં આવેલા પત્ર દ્વારા પ્રાપ્ત થઈ શકે છે. તે ઉપરાંત ગ્રાહક એસએમએસ/ઈમેલ/ઈન્ટરનેટ/ મોબાઈલ બેંકિંગ અને સંપર્ક કેન્દ્ર અથવા એવી કોઈપણ અન્ય ચેનલ

દ્વારા પણ કાર્ડ માટે વિનંતી કરી શકે છે કે જેની બેંક ગ્રાહકોને વિનંતી સ્વીકૃતિના અધિકૃત માધ્યમ તરીકે જાણ કરી શકે છે. ગ્રાહકે તેના ખાતામાં જે પ્રકારનું કાર્ડ રાખવું છે તે પસંદ કરવાનું રહેશે અને કાર્ડની સંબંધિત ફી ચૂકવવી પડશે. આ કાર્ડ વ્યક્તિગત અને બિન-વ્યક્તિગત ગ્રાહકો માટે ત્યારે જ આપવામાં આવશે જ્યારે સંચાલનની રીત સંયુક્ત રીતે રાખવામાં ન આવે. એનઆરઆઈ ખાતાના ફરજિયાત ધારકની વિનંતી પર બેંક તેની વિવેકબુદ્ધિથી તેને ડેબિટ કાર્ડ આપી શકે છે. આ કાર્ડ ઘરેલુ ઉપયોગ માટે હશે અને ચાર્જના બેંક શેડ્યૂલના આધારે લેવામાં આવશે. જરૂરી ફોર્મ્સ સાથે આવશ્યક દસ્તાવેજો સમય સમય પર બદલાઈ શકે છે. આરબીએલ બેંકની શાખાઓમાંથી તે લેવાની/સમજવાની જરૂર છે.

આરબીએલ બેંક ગ્રાહકોને તેમના ડેબિટ કાર્ડને અલગ વેરિયન્ટમાં અપગ્રેડ કરવાનો વિકલ્પ પણ આપી શકે છે. આવા કિસ્સામાં, ગ્રાહકનું વર્તમાન ડેબિટ કાર્ડ ગ્રાહક દ્વારા નવા કાર્ડનો ઉપયોગ કર્યા પછી અથવા નવું કાર્ડ જારી કર્યાના 60 દિવસની અંદર બ્લોક થઈ જશે. આ અપગ્રેડ માટેની ફી સમયાંતરે અને દરેક કેસમાં બદલાઈ શકે છે. ગ્રાહક પાસેથી આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તે પહેલાં ગ્રાહકને સંબંધિત કિંમતો વિશે પૂર્વ-સૂચિત કરવામાં આવશે.

કાર્ડનું સક્રિયકરણ:

ડેબિટ કાર્ડ નિષ્ક્રિય સ્થિતિમાં ગ્રાહકને મોકલવામાં આવે છે. ગ્રાહકે તેના ડેબિટ કાર્ડને સક્રિય બનાવવા માટે કોઈપણ ઉપલબ્ધ ચેનલો એટલે કે મોબેંક, ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ, એસએમએસ વગેરે મારફતે પિન જનરેટ કરવો જરૂરી છે.

કાર્ડ જારી / પુનઃ જારી કરતી વખતે ફક્ત સ્થાનિક એટીએમ અને પીઓએસ માટે જ સક્ષમ બનાવવામાં આવશે. લેવડદેવડની અન્ય તમામ રીતો જેવી કે ઈન્ટરનેશનલ, ઓનલાઈન અને કોન્ટેક્ટલેસ માટે, ગ્રાહકો બેંકની પરવાનગી મુજબ મોબાઈલ બેંકિંગ, ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ, શાખા, આઈવીઆર વગેરે જેવી ચેનલોનો ઉપયોગ કરી શકે છે. ગ્રાહક લેવડદેવડોની આ રીતને ચાલુ/બંધ કરી શકે છે અથવા આપેલ કોઈપણ સમયે આ દરેક લેવડદેવડ માટે ટ્રાન્ઝેક્શન મર્યાદા સેટ કરી શકે છે.

કાર્ડના લાભ:

કાર્ડધારક કોઈપણ એટીએમ/ આરબીએલ બેંકની શાખામાંથી રોકડ ઉપાડી શકે છે/એક્સેસ કરી શકે છે, વેપારી સંસ્થાઓ (ઓનલાઈન અથવા ઓફલાઈન) પર ચૂકવણી કરી શકે છે, તેના એકાઉન્ટ બેલેન્સ વિશેની માહિતીની ખાતરી કરી શકે છે, એટીએમ/આરબીએલ બેંક કસ્ટમર કેર પર કાર્ડના ઉપયોગ દ્વારા મર્યાદિત સંખ્યામાં વ્યવહારો સાથે મિની સ્ટેટમેન્ટ, અથવા આરબીએલ બેંક દ્વારા સમય સમય પર નિર્દિષ્ટ કરાયેલી આવી કોઈપણ સેવાઓ મેળવી શકે છે. કાર્ડના ઉપયોગ દ્વારા આવી કોઈપણ સેવાઓનો લાભ લેતા કાર્ડધારકો આરબીએલ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત નિયમો અને શરતોથી બંધાયેલા રહેશે, અને આવી સેવાઓના સંદર્ભમાં સમય સમય પર સુધારવામાં આવશે. સંબંધિત કાર્ડ એટીએમ અને વેપારી સંસ્થાઓમાં સ્થાનિક અને આંતરરાષ્ટ્રીય લેવડદેવડોના ઉપયોગ માટે માન્ય છે. જોકે, આ કાર્ડ ભારત, નેપાળ અને ભૂટાનમાં વેપારી સંસ્થાઓ ખાતે કોઈપણ આંતરિક લેવડદેવડ માટે વિદેશી વિનિમયમાં ચૂકવણી માટે માન્ય નથી. આ કાર્ડ તેના ઉપર દર્શાવેલ મહિનાના છેલ્લા દિવસ સુધી માન્ય છે. કોઈ લેવડદેવડ થવા પર, આરબીએલ બેંક દ્વારા કાર્ડ સાથે લિંક થયેલ પ્રાથમિક ખાતાંમાંથી તરત જ રકમ ઉધારવામાં આવશે.

વ્યક્તિગત ઓળખ નંબર:

કાર્ડધારકને કાર્ડનો ઉપયોગ કરવા સક્ષમ બનાવવા માટે, ગ્રાહક કોઈપણ ઉપલબ્ધ ચેનલો દ્વારા ડેબિટ કાર્ડ પિન જાતે જનરેટ કરી શકે છે. આરબીએલ બેંક પિન જારી કરતી વખતે શક્ય તેટલી મહત્તમ હદ સુધી અત્યંત કાળજી અને સાવધાની રાખે છે, કે તે કાર્ડધારક સિવાય કોઈની પણ સમક્ષ જાહેર થાય. પિન સેટિંગ મિકેનિઝમ હાલમાં મોબેંક, નેટ બેન્કિંગ, આઈવીઆર અને ગ્રાહકના રજિસ્ટર્ડ મોબાઈલ નંબર પરથી એસએમએસ મારફતે કરાવવામાં આવે છે. આ પિન પછીથી, કાર્ડધારક દ્વારા, પોતાના જોખમે, કોઈપણ આરબીએલ બેંકના એટીએમ, મોબેંક, ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ, આઈવીઆર પર અથવા તેના રજિસ્ટર્ડ મોબાઈલ નંબર પરથી REPIN સંદેશ મોકલીને બદલી શકાય છે. કાર્ડધારક સ્વીકારે છે, રજૂ કરે છે અને ખાતરી આપે છે કે પિનના ઉપયોગ સાથે, કાર્ડ કાર્યરત રહેશે અને તે એકાઉન્ટ સુધી ઍક્સેસ પ્રદાન કરે છે. કાર્ડધારક પિનના ઉપયોગ, ગોપનીયતા અને સુરક્ષા તેમજ આવી પિનનો ઉપયોગ કરીને ખાતામાં દાખલ કરવામાં આવેલા તમામ ઓર્ડર અને માહિતીમાં ફેરફાર માટેની સંપૂર્ણ જવાબદારી સ્વીકારે છે. ત્રીજા પક્ષની જાણમાં પિન આવે નહીં તે માટે કાર્ડધારક કોઈપણ સ્વરૂપમાં પિનનો રેકોર્ડ રાખશે નહીં. કાર્ડધારક પીન દ્વારા પ્રમાણિત કરાયેલા લેવડદેવડો અને સૂચનાઓનો અમલ કરવા માટે આરબીએલ બેંકને સ્પષ્ટ સત્તા આપે છે અને તે તેને રદ કરશે નહીં. કાર્ડધારકના પિનની ચકાસણી સિવાય અન્ય કોઈ માધ્યમથી કાર્ડધારક તરફથી મોકલવામાં આવેલી અથવા

મોકલવામાં આવી હોય એવું માનવામાં આવતી લેવડદેવડ સૂચનાની પ્રમાણભૂતતા ચકાસવાની આરબીએલ બેંકની કોઈ જવાબદારી નથી. કાર્ડધારકે પિનની સુરક્ષા જાળવવા માટે દરેક સમયે તમામ યોગ્ય પગલાં લેવા જોઈએ. અહીં જણાવેલી જોગવાઈઓને આધીન અને આરબીએલ બેંક દ્વારા સમય સમય પર નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવ્યા મુજબ, કાર્ડધારક કાર્ડ અને/અથવા પિનના કોઈપણ અયોગ્ય/છેતરપિંડીયુક્ત/અનધિકૃત/ ડુપ્લિકેટ/ખોટા ઉપયોગના કિસ્સામાં આરબીએલ બેંકને જવાબદાર ગણશે નહીં. કોઈપણ ત્રીજા પક્ષના હાથમાં કાર્ડ પડવાને કારણે અથવા કોઈપણ ત્રીજા પક્ષની જાણમાં પિન આવવાને કારણે કોઈપણ ત્રીજા પક્ષ દ્વારા કાર્ડના ઉપયોગ/દુરુપયોગ સાથે જોડાયેલા કોઈપણ પરિણામો માટે આરબીએલ બેંક પણ જવાબદાર રહેશે નહીં. જો કોઈપણ તૃતીય પક્ષો ખાતા સહિત સેવાઓની ઍક્સેસ મેળવે છે, તો કાર્ડધારક જવાબદાર રહેશે અને આવા ઍક્સેસ અને ઉપયોગના આધારે અથવા અન્યથા ત્રીજા પક્ષો દ્વારા આવા દુરુપયોગ/ઉપયોગથી ઉદ્ભવતી કોઈપણ જવાબદારી, ખર્ચ અથવા નુકસાન સામે આરબીએલ બેંકને ક્ષતિપૂર્તિ કરશે.

કાર્ડની માન્યતા:

આ કાર્ડ તેના આગલા હિસ્સા પર દર્શાવેલ મહિના/વર્ષની છેલ્લી તારીખ સુધી માન્ય છે. કાર્ડધારક જ્યારે કાર્ડની સમયસીમા સમાપ્ત થાય ત્યારે તેને ઘણા ટુકડાઓમાં કાપીને તેનો નાશ કરવાની જવાબદારી લે છે. આરબીએલ બેંક સમાપ્તિ પર કાર્ડ રિન્યુ કરવાનો એકમાત્ર અધિકાર અનામત રાખે છે.

ખોવાઈ અથવા ચોરાઈ ગયેલ કાર્ડ્સ:

જો કાર્ડ ખોવાઈ અથવા ચોરાઈ જાય તો, કાર્ડધારકે સ્થાનિક પોલીસમાં ફરિયાદ દાખલ કરવજ જોઈએ અને તેની એક નકલ આરબીએલ બેંકને મોકલવી જોઈએ. કાર્ડધારક કાર્ડ ખોવાઈ જવાનો રિપોર્ટ આરબીએલ બેન્કના કસ્ટમર કેર સેન્ટર્સને ટેલિફોન ઉપર અથવા આરબીએલ બેંકની તેમની શાખાને લેખિતમાં અથવા આરબીએલ બેંક દ્વારા સ્વીકૃત હોઈ શકે તેવી અન્ય રીતે કરી શકે છે. વધુ જાણવા માટે, કૃપયા પર ક્લિક કરો. કસ્ટમર કેરની સંપર્ક વિગતો આરબીએલ બેંકની વેબસાઈટ ઉપર આપવામાં આવી છે. આરબીએલ બેંક પર્યાપ્ત ચકાસણી કરીને આરબીએલ બેંક માટેના કાર્યકારી દિવસના કામકાજના કલાકો દરમિયાન કાર્ડ હોટલિસ્ટ/બ્લોક કરશે. જો કાર્ડધારક વિદેશમાં તેનું કાર્ડ ગુમાવે છે, તો તે કાં તો ઉપરોક્ત પ્રક્રિયાને અનુસરી શકે છે અથવા વિસા/માસ્ટરકાર્ડ ગ્લોબલ ઈમરજન્સી આસસિસ્ટન્સ હેલ્પ લાઈન્સ મારફતે આ નુકસાનની જાણ કરી શકે છે; આવી સેવાઓના ઉપયોગ માટેના શુલ્ક કાર્ડધારક દ્વારા ઉઠાવવામાં આવશે. કાર્ડધારક કાર્ડની સુરક્ષા માટે જવાબદાર છે અને તેની સલામતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે તમામ પગલાં લેશે. કાર્ડ હોટ લિસ્ટ/રદ ન થાય ત્યાં સુધી

કાર્ડધારક કાર્ડ પર લાગતા તમામ શુલ્ક માટે જવાબદાર રહેશે. વધુમાં, જો આરબીએલ બેંક નક્કી કરે છે કે ઉપરોક્ત પગલાંઓનું પાલન કરવામાં આવતું નથી, તો ખોવાયેલા અથવા ચોરાયેલા કાર્ડની નાણાંકીય જવાબદારી કાર્ડધારકની રહેશે. કાર્ડધારક એ હકીકતનું ધ્યાન રાખશે કે એકવાર કાર્ડ ખોવાઈ ગયા, ચોરાઈ ગયા અથવા ક્ષતિગ્રસ્ત થયાની જાણ કરવામાં આવે અને તે પછીથી મળી આવે, તે તરત જ અડધા ભાગમાં કાપીને, આરબીએલ બેંકને પરત કરવામાં આવશે અને તેનો દુરુપયોગ અટકાવવા માટે પૂરતી કાળજી લેવામાં આવશે.

કાર્ડ સરેન્ડર કરવું/બદલવું:

કાર્ડધારકને આપવામાં આવેલ કાર્ડ આરબીએલ બેંકની મિલકત રહેશે અને વિનંતી પર આરબીએલ બેંકને સરેન્ડર કરવામાં આવશે. કાર્ડધારકને હવે સેવાઓની જરૂર ન હોય અથવા કોઈપણ કારણસર આરબીએલ બેંક દ્વારા સેવાઓ પાછી ખેંચવામાં આવે તેવી સ્થિતિમાં કાર્ડધારકે રદ કરવા માટે કાર્ડ આરબીએલ બેંકને પરત કરવું પડશે. આરબીએલ બેંક, તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી કાર્ડધારકોને નવા પિન સાથે રિપ્લેસમેન્ટ કાર્ડ જારી કરી શકે છે, જેમાં કોઈપણ ખોવાઈ/ચોરાઈ ગયેલા કાર્ડનો સમાવેશ થાય છે.

સમાપ્તિ:

કાર્ડધારક કોઈપણ સમયે આરબીએલ બેંકને લેખિત નોટિસ દ્વારા કાર્ડને બંધ/સમાપ્ત કરી શકે છે અને તેની સાથે કાર્ડને ત્રાંસી રીતે બે ભાગમાં કાપીને પરત કરવામાં આવે છે. આરબીએલ બેંક દ્વારા યોગ્ય રીતે સ્વીકારવામાં આવેલી લેખિત નોટિસની પ્રાપ્તિ સુધીના તમામ શુલ્ક માટે કાર્ડધારક જવાબદાર રહેશે. આરબીએલ બેંક કોઈપણ સમયે, સંજોગોમાં આરબીએલ બેંકની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિના અનુસાર આગોતરી સૂચના સાથે અથવા વગર, કાર્ડને સમાપ્ત કરી શકે છે.

ઉપયોગ માર્ગદર્શિકા:

1. કાર્ડધારકે હંમેશા સુનિશ્ચિત કરશે કે કાર્ડ સુરક્ષિત જગ્યાએ રાખવામાં આવ્યું છે અને કોઈપણ સંજોગોમાં કોઈપણ અન્ય વ્યક્તિ દ્વારા કાર્ડનો ઉપયોગ કરવાની મંજૂરી નહીં આપે. કાર્ડધારક પ્રાપ્તિ પછી તરત જ કાર્ડ પર સહી કરશે. કાર્ડધારકે પ્રથમ ઉપયોગ પછી પિન (જો આરબીએલ બેંક દ્વારા ફાળવવામાં આવ્યો હોય તો) બદલવો આવશ્યક છે અને કાર્ડના સુરક્ષિત ઉપયોગ માટે સુરક્ષા માપદંડ તરીકે બીજો પિન પસંદ કરવો પડશે. કાર્ડધારક આરબીએલ બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી તમામ સુવિધાઓ અને સંબંધિત તમામ શુલ્ક માટે જવાબદાર રહેશે તથા

કાર્ડ અને આરબીએલ બેંક સાથેના તમામ વ્યવહારોના સંબંધમાં સદ્ભાવનાથી કાર્ય કરશે. આરબીએલ બેંક કાર્ડધારકને આપવામાં આવેલી નોટિસને આધીન કાર્ડ દ્વારા સમર્થિત વ્યવહારોના પ્રકારોને બદલવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. કોઈપણ આરબીએલ બેંકના કસ્ટમર કેર સેન્ટરો પર આરબીએલ બેંક દ્વારા એકાઉન્ટ/કાર્ડ જાળવવામાં કોઈપણ ભૂલ અથવા અનિયમિતતા અંગે કાર્ડધારકે તરત જ આરબીએલ બેંકને જાણ કરવી જોઈએ.

2. કાર્ડધારક ડુ નોટ કોલ સેવાને સક્રિય કરીને પ્રમોશનલ ઑફર સંદેશાઓ નહીં મેળવવાનું પસંદ કરી શકે છે.

3. ડેબિટ કાર્ડનો ઉપયોગ સંબંધિત નિયમનકારી સત્તાવાળાઓ દ્વારા સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવ્યા મુજબ વિદેશી ઓનલાઈન ફોરેક્સ ટ્રેડિંગ સહિત કોઈપણ અથવા તમામ પ્રતિબંધિત વ્યવહારો માટે કરાવો જોઇએ નહીં. આ અસર માટે પ્રવર્તમાન માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવાની જવાબદારી ડેબિટ કાર્ડ ધારકની છે.

અનધિકૃત લેવડદેવડોના કિસ્સામાં દાયિત્વ

જો કાર્ડ ખોવાઈ અથવા ચોરાઈ જાય છે અથવા કાર્ડ પર કોઈ અનધિકૃત લેવડદેવડ થાય, તો કાર્ડ સભ્યએ તરત જ આરબીએલ બેંકને નુકસાન/ચોરીની જાણ કરવી જોઈએ. કાર્ડધારકે તરત જ આરબીએલ બેંકના 24 કલાક કસ્ટમર કેર સેન્ટર પર કૉલ કરીને અથવા આરબીએલ બેંકની તેની શાખાને અથવા આરબીએલ બેંકને સ્વીકાર્ય હોય તેવી અન્ય રીતે લેખિત સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા કાર્ડના નુકસાન/ચોરીની જાણ કરવી આવશ્યક છે. અનધિકૃત લેવડદેવડ (એટીએમ રોકડ ઉપાડ અને ઓનલાઈન ડેબિટ કાર્ડના ઉપયોગ સિવાય) માટે, આ વિભાગની જોગવાઈઓ અનુસાર, કાર્ડધારક કોઈપણ નાણાકીય જવાબદારી સહન કરશે નહીં, બશર્તે તે આરબીએલ બેંકને તરત જ લેખિતમાં જાણ કરે. આરબીએલ બેંકના મતે, તે અનધિકૃત વ્યવહાર અને કાર્ડધારક, બેદરકારી, છેતરપિંડી અથવા મિલીભગત માટે દોષિત નથી. સદરહુ લાભ કાર્ડધારકને અહીં સમાવિષ્ટ શરતોને આધીન રહેશે અને માત્ર નીચેની શરતો પૂરી કરવામાં આવે તો જ ઉપલબ્ધ રહેશે:

1. જો કાર્ડ ધારક દ્વારા આરબીએલ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસાર કાર્ડ ખોવાઈ/ચોરાઈ ગયા હોવા અંગે જાણ કરવામાં આવે અને કાર્ડધારક આરબીએલ બેંકને આવી કાર્ડના નુકસાન/ચોરીની જાણ કરતી એફઆઈઆરની નકલ રજૂ કરે તો; જો આરબીએલ બેંકને કાર્ડના નુકસાન/ચોરીની આવી જાણ કર્યાની તારીખના 15 દિવસના સમયગાળામાં જો ઉપરોક્ત અનધિકૃત લેવડદેવડ/ડો કરવામાં આવે   હોય;

2. કાર્ડના નુકસાન/ચોરીની આવી જાણ કર્યાની તારીખના 3 મહિનાની અંદર જો કાર્ડધારકે કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને ઓછામાં ઓછી એક ખરીદી માટે લેવડદેવડ કરી હોય; અને
3. જો કાર્ડધારકે મોબાઈલ બેંકિંગ અને ટ્રાન્ઝેક્શન એસએમએસ સુવિધા માટે આરબીએલ બેંકમાં પોતાનો મોબાઈલ નંબર રજીસ્ટર કરાવ્યો હોય.

જો કે, આરબીએલ બેંક, તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી, કાર્ડધારકને વીમા કવચનો ઉલ્લેખિત લાભ સંપૂર્ણપણે નકારી શકે છે અથવા આવી પૂછપરછ/તપાસ પર થયેલા વધારાના ખર્ચાઓ વસૂલ કરી શકે છે:

1. જો આરબીએલ બેંક, તેના સંપૂર્ણ અભિપ્રાય અનુસાર ઉપલબ્ધ પુરાવા (કાર્ડધારક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ અને/અથવા અન્યથા પ્રાપ્ત)ના આધારે નક્કી કરે છે કે કાર્ડધારક ખાતાં અથવા કાર્ડના સંચાલનમાં સંપૂર્ણ બેદરકાર અથવા છેતરપિંડીપૂર્ણ હતો (કાર્ડને સુરક્ષિત કરવા સહિત, અથવા એકાઉન્ટ અથવા પિન, અને ખોટ અથવા અનધિકૃત વ્યવહારોની જાણ કરવી) અને/અથવા
2. જો આરબીએલ બેંક, તેના સંપૂર્ણ અભિપ્રાય અનુસાર, નક્કી કરે છે કે અનધિકૃત વ્યવહારો અને/અથવા વેપારી પ્રકારો સહિત વધુ તપાસ જરૂરી છે; અને/અથવા
3. જો કાર્ડધારકની અગાઉની એકાઉન્ટ હિસ્ટ્રી અસંતોષકારક છે.

કાર્ડ્સ પરનું વીમા કવર કોઈપણ દુરુપયોગ/અનધિકૃત લેવડદેવડ માટે જ પૂરું પાડવામાં આવેલ છે. છેતરપિંડીપૂર્ણ લેવડદેવડ સાબિત થવાના કિસ્સામાં કવરની મર્યાદા કાર્ડ વેરિઅન્ટ પર સક્ષમ વીમા મર્યાદાની હદ સુધી હશે અને તે ત્રીજા પક્ષ વીમાદાતા દ્વારા ચૂકવવામાં આવશે.

ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી:

(a) ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી

1. નીચેની ઘટનાઓમાં જ્યાં અનધિકૃત લેવડદેવડ થાય છે ત્યાં ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી માટેની હકદારીતા ઉત્પન્ન થશે:

i. બેંકના પક્ષે સહાયક છેતરપિંડી/બેદરકારી/ ઉણપ (ગ્રાહક દ્વારા લેવડદેવડની જાણ કરવામાં આવી હોય કે ન હોય તેને ધ્યાનમાં લીધા વગર).

ii. ત્રીજા પક્ષ તરફથી ભંગ કે જ્યાં ભૂલ ન તો બેંકની છે કે ન તો ગ્રાહકની પરંતુ સિસ્ટમમાં અન્યત્ર રહેલી છે, અને ગ્રાહક અનધિકૃત લેવડદેવડ અંગે બેંક તરફથી સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત કર્યાના ત્રણ કાર્યકારી દિવસોમાં બેંકને સૂચિત કરે છે.

(b) ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી

2. ગ્રાહક નીચેના કિસ્સાઓમાં અનધિકૃત લેવડદેવડોને કારણે થતા નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે:

i. એવા કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં ગ્રાહકની બેદરકારીને કારણે નુકસાન થયું હોય, જેમ કે જ્યાં તેણે પેમેન્ટ ક્રેડેન્શિયલ્સ શેર કર્યા હોય, જ્યાં સુધી ગ્રાહક બેંકને અનધિકૃત વ્યવહારની જાણ ન કરે ત્યાં સુધી સમગ્ર નુકસાન સહન કરશે. અનધિકૃત વ્યવહારની જાણ કર્યા પછી થતું કોઈપણ નુકસાન બેંક દ્વારા ઉઠાવવામાં આવશે.

ii. એવા કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારની જવાબદારી ન તો બેંકની હોય છે કે ન તો ગ્રાહકની હોય છે, પરંતુ સિસ્ટમમાં અન્યત્ર રહેલી હોય અને જ્યારે ગ્રાહકના પક્ષે (બેંક તરફથી સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત કર્યા પછી ચારથી સાત કામકાજના દિવસોમાં) બેંકને આવા ટ્રાન્ઝેક્શનની જાણ કરવામાં વિલંબ થાય તો, ગ્રાહકની પ્રતિ ટ્રાન્ઝેક્શન જવાબદારી ટ્રાન્ઝેક્શન મૂલ્ય અથવા કોષ્ટક 1 માં દર્શાવેલી રકમ, બેમાંથી જે ઓછી હોય તેના સુધી મર્યાદિત રહેશે.

કોષ્ટક 1	
ફકરા 7 (ii) હેઠળ ગ્રાહકની મહત્તમ જવાબદારી	
ખાતાંનો પ્રકાર	મહત્તમ જવાબદારી (₹)
• બીએસબીડી ખાતાં	5,000
• અન્ય તમામ એસબી ખાતાં • પ્રિ-પેઈડ ચૂકવણી સાધનો અને ગિફ્ટ કાર્ડ્સ • ચાલુ/કેશ ક્રેડિટ/એમએસએમઈનાં ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાં • વાર્ષિક સરેરાશ બેલેન્સ (છેતરપિંડીની ઘટના અગાઉના 365 દિવસ દરમિયાન)/ રૂ. 25 લાખ સુધીની મર્યાદા ધરાવતી વ્યક્તિઓનાં ચાલુ ખાતાં/રોકડ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાં • રૂ. 5 લાખ સુધીની મર્યાદા સાથેનાં ક્રેડિટ કાર્ડ્સ	10,000
• અન્ય તમામ ચાલુ/કેશ ક્રેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાં • રૂ. 5 લાખ સુધીની મર્યાદા સાથેનાં ક્રેડિટ કાર્ડ્સ	25,000

વધુમાં, જો રિપોર્ટિંગમાં સાત કામકાજના દિવસોથી વધુનો વિલંબ થયો હોય, તો ગ્રાહકની જવાબદારી બેંકની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિ અનુસાર નક્કી કરવામાં આવશે.

8. ત્રીજા પક્ષના ઉલ્લંઘનમાં ગ્રાહકની એકંદર જવાબદારી, ઉપરના ફકરા 6 (ii) અને ફકરા 7 (ii) માં વિગતવાર દર્શાવ્યા મુજબ, જ્યાં ખામી ન તો બેંકમાં છે કે ન ગ્રાહકની પરંતુ સિસ્ટમમાં અન્યત્ર રહેલી હોય , તેનો સારાંશ કોષ્ટક 2માં આપવામાં આવ્યો છે:

કોષ્ટક 2	
ગ્રાહકની જવાબદારીનો સારાંશ	
સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી છેતરપિંડીપૂર્ણ વ્યવહારની જાણ કરવામાં લાગતો સમય	ગ્રાહકની જવાબદારી (₹)
3 કાર્યકારી દિવસોમાં	શૂન્ય જવાબદારી
4 થી 7 કાર્યકારી દિવસોમાં	વ્યવહાર મૂલ્ય અથવા કોષ્ટક 1 માં ઉલ્લેખિત રકમ, બંનેમાંથી જે ઓછું હોય તે
7 કાર્યકારી દિવસો પછી	બેંકના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ નીતિ અનુસાર

કોષ્ટક 2 માં દર્શાવેલ કામકાજના દિવસોની સંખ્યા સંદેશાવ્યવહાર પ્રાપ્ત કરવાની તારીખને બાદ કરીને ગ્રાહકની હોમ બ્રાન્ચના કામકાજના શેડ્યૂલ મુજબ ગણવામાં આવશે. વધુ માહિતી માટે, કૃપયા URL: http://bitly.ws/svVU પર ક્લિક કરો

પ્રમોશનલ ઑફર્સ:

આરબીએલ બેંક, આરબીએલ બેંકની વેબસાઈટ પર ત્રીજા પક્ષો દ્વારા આરબીએલ બેંકના ગ્રાહકોને આપેલી ઑફરો/ઉત્પાદનો/સેવાઓ પ્રદર્શિત કરે છે અને આરબીએલ બેંક આમાંથી કોઈપણ ઑફર/ઉત્પાદનો/સેવાઓ આપતી નથી. આરબીએલ બેંક ગ્રાહકો અને સદરહુ ત્રીજા પક્ષકારો વચ્ચે કોઈ સ્પષ્ટ અથવા ગર્ભિત એજન્ટ તરીકે કામ કરતી નથી. આરબીએલ બેંક તૃતીયત્રીજા પક્ષો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી ઑફર્સ/ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં ન તો ગેરંટી આપી રહી છે કે ન તો કોઈ રજૂઆત કરી રહી છે. આરબીએલ બેંક કોઈપણ કંપની/ત્રીજા પક્ષ, તેના એજન્ટો અથવા પ્રતિનિધિઓ દ્વારા આ ઓફર/ઉત્પાદનો/સેવાઓ માટે પ્રદાન કરવામાં આવતી સેવાઓ/વેચાણ/ગુણવત્તા/ સુવિધાઓમાં કોઈપણ ઉણપ અથવા અયોગ્યતા માટે કોઈપણ રીતે જવાબદાર કે જવાબદેય રહેશે નહીં.

ગ્રાહક આ સાથે આરબીએલ બેંકને ઓફરના કારણે ભોગવવી પડે તેવાં કોઈપણ કૃત્યો, દાવાઓ, માંગણીઓ, નુકસાન, હાનિ, ખર્ચ, શુલ્ક અને વ્યય માટે જવાબદાર કે ઉત્તરદાયી ન ઠેરવવા સંમત થાય છે. તૃતીય પક્ષની વેબસાઈટની નિષ્ફળતા અથવા વિક્ષેપના કિસ્સામાં અથવા ત્રીજા પક્ષની પાર્ટીની વેબસાઈટ તમારી ઍક્સેસને સંબંધિત, ઍક્સેસ કરવામાં અસમર્થતા અથવા ઉપયોગને લગતા અન્ય કોઈપણ કારણથી તમને થયું હોય એવા કોઈ નુકસાન, હાનિ, ખર્ચ વગેરે માટે આરબીએલ બેંક જવાબદાર નથી. કોઈપણ પ્રશ્નો, ફરિયાદો, મુદ્દાઓ અને/અથવા પ્રતિસાદ માટે સીધા જ ત્રીજા પક્ષકારો સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવવો જોઈએ. ઓફર/ઉત્પાદનો/સેવાઓ અન્ય પ્લેટફોર્મ પર પણ ઉપલબ્ધ હોઈ શકે છે. આવી ઑફરો/ઉત્પાદનો/સેવાઓનો લાભ લેવા માટે ગ્રાહકની સહભાગિતા સંપૂર્ણપણે સ્વૈચ્છિક છે.

બહુવિધ ખાતાંઓ:

કાર્ડધારક સંમત થાય છે કે જો તેની પાસે આરબીએલ બેંકમાં એકથી વધારે ખાતાં છે, તો આરબીએલ બેંક ખાતાંઓની સંખ્યા નક્કી કરશે, જેના પર કાર્ડની સુવિધા હશે. બહુવિધ ખાતાં સાથે જોડાયેલા કાર્ડ્સના કિસ્સામાં, શેર્ડ નેટવર્ક એટીએમ પર કરવામાં આવેલા તમામ વ્યવહારો અને કાર્ડ સાથે કરવામાં આવેલા પીઓએસ ટર્મિનલ વ્યવહારો માત્ર પ્રાથમિક ખાતાં પર જ અસર કરશે. આરબીએલ બેંકના એટીએમના કિસ્સામાં, ગ્રાહક પાસે તે એકાઉન્ટ પસંદ કરવાનો વિકલ્પ હશે જેમાંથી પૈસા ડેબિટ કરવાના છે. આરબીએલ બેંક સામાન અથવા સેવાઓની તમામ ખરીદી, રોકડ, ફી, શુલ્ક અને કાર્ડના ઉપયોગ દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર ચૂકવણીની કિંમત માટે કાર્ડ સાથે લિંક કરેલ એકાઉન્ટ્સ ડેબિટ કરશે. તમામ વ્યવહારો કાર્ડ સાથે જોડાયેલા ખાતાં (ખાતાંઓ)ના એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટમાં પ્રતિબિંબિત થશે.

સ્ટેટમેન્ટ્સ અને રેકોર્ડ્સ:

કાર્ડધારક આરબીએલ બેંક કસ્ટમર કેર સેન્ટર પર કૉલ કરીને તેના વ્યવહારોનો મૌખિક અથવા લેખિત ઈતિહાસ મેળવી શકે છે. કાર્ડધારક આરબીએલ બેન્કના ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ પર ઑનલાઈન ઉપલબ્ધ એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટમાંથી ટ્રાન્ઝેક્શન રેકોર્ડ્સ અને આરબીએલ બેન્ક એટીએમ પર છેલ્લા 10 વ્યવહારો પણ ચકાસી શકે છે. કાર્ડધારકને ઉપલબ્ધ કરાયેલા કોઈપણ એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ પર ખાતાના વ્યવહારો/વિગતોમાં જો કોઈ અનિયમિતતા અથવા વિસંગતતાઓ હશે તો કાર્ડધારક 15 દિવસની અંદર આરબીએલ બેંકને લેખિતમાં જાણ કરશે. જો આરબીએલ બેંકને 15 દિવસની અંદર વિપરીત કોઈ માહિતી ન મળે તો આરબીએલ બેંક ધારી લઈ શકે છે કે એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ અને વ્યવહારો સાચા છે. કાર્ડધારકના હિતોને સુનિશ્ચિત કરવા માટે, આરબીએલ બેંક, તેની પોતાની વિવેકબુદ્ધિથી એટીએમ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે તેના એટીએમ પર કાર્ડ સુવિધાઓનો ઉપયોગ કરતી વખતે કોઈપણ વ્યક્તિની ઍક્સેસ

અને હાજરી આરબીએલ બેંક દ્વારા જાળવવામાં આવેલ તમામ રેકોર્ડ્સ, ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા દસ્તાવેજી સ્વરૂપમાં કાર્ડધારકની સૂચનાઓ અને આવી અન્ય વિગતો (જેમાં કરવામાં આવેલી અથવા પ્રાપ્ત કરેલી ચૂકવણીઓ સહિત પરંતુ તે સુધી મર્યાદિત નથી) કેમેરા પર અથવા વિડિયો ટેપ પર રેકોર્ડ કરી શકે છે અને ઉપર જણાવ્યા મુજબ તમામ કેમેરા/વિડિયો રેકોર્ડિંગ કાર્ડધારકની વિરુદ્ધમાં ગણવામાં આવશે, આવી સૂચનાઓ અને આવી અન્ય વિગતોના નિર્ણાયક પુરાવા તરીકે ગણવામાં આવશે.

એટીએમનો ઉપયોગ:

આ કાર્ડનો ઉપયોગ ગોપનીય પિનની મદદથી એટીએમ સ્થાનો પર કરી શકાય છે. પિનના ઉપયોગ વડે હાથ ધરવામાં આવેલ તમામ લેવડદેવડો કાર્ડધારકની જવાબદારી બનશે. કાર્ડધારક સંમત થાય છે કે તેને ખાતા (ખાતાંઓ) ના ક્રેડિટ બેલેન્સને ધ્યાનમાં લીધા વિના આરબીએલ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત કરાયેલ પ્રતિ દિન પ્રતિ વ્યવહાર ચોક્કસ રોકડની રકમ જ ઉપાડવા દેવામાં આવશે. આ રકમ સમયાંતરે આરબીએલ બેન્કની વેબસાઈટ ઉપર જાહેર કરવામાં આવશે. આ મર્યાદાનું ઉલ્લંઘન કરવાના કોઈપણ પ્રયાસને કારણે તેની કાર્ડ સુવિધાને પરત ખેંચી લેવામાં આવી શકે છે. જ્યારે કાર્ડધારક એટીએમ મારફતે એક વ્યવહાર પૂર્ણ કરે છે તે પ્રિન્ટેડ વ્યવહાર રેકોર્ડ પ્રાપ્ત કરવાનો વિકલ્પ પસંદ કરી શકે છે એટલે કે વ્યવહાર સ્લિપ/એટીએમ રસીદ. જ્યારે કાર્ડધારક તેના કાર્ડનો ઉપયોગ કરે છે ત્યારે ઉપલબ્ધ ભંડોળની રકમ આ એટીએમ રસીદ ઉપર દર્શાવવામાં આવે છે. કાર્ડધારકને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ એટીએમ દ્વારા જનરેટ થયેલા વ્યવહારોનો રેકોર્ડ પોતાની પાસે રાખે. જ્યાં સુધી ખાતામાં પૂરતું ભંડોળ ઉપલબ્ધ ન હોય ત્યાં સુધી કાર્ડધારક કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને ઉપાડનો પ્રયાસ નહીં કરવા સંમત થાય છે. પર્યાપ્ત એકાઉન્ટ બેલેન્સની ખાતરી કરવાની જવાબદારી સંપૂર્ણપણે કાર્ડધારક પર છે.

દર મહિને બિન આરબીએલ બેંક એટીએમ ટ્રાન્ઝેક્શનની મહત્તમ સંખ્યા 50 વ્યવહારોની પરવાનગી મળી શકે છે, જે પછી કાર્ડને બિન આરબીએલ બેંક એટીએમ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે બ્લોક કરવામાં આવશે અને આ મર્યાદિત ઉપયોગ પછીના મહિનામાં ફરીથી ઉપલબ્ધ બનાવવામાં આવશે. ગ્રાહક આરબીએલ બેંકના એટીએમ પર અને ઓનલાઈન, પીઓએસ અને કોન્ટેક્ટલેસ વ્યવહારો માટે કાર્ડનો ઉપયોગ કરવાનું ચાલુ રાખી શકે છે. ગ્રાહક મદદ માટે નજીકની શાખાની મુલાકાત લઈ શકે છે અથવા 022 61156300 પર કૉલ કરી શકે છે.

આરબીએલ બેંક તેની આંતરિક નીતિઓ અને સમયાંતરે જારી કરાયેલા નિયમનકારી દિશાનિર્દેશોના આધારે સમય સમય પર બિન આરબીએલ બેંક એટીએમ ટ્રાન્ઝેક્શન પર માન્ય વ્યવહારોની સંખ્યામાં સંશોધન, સુધારો, ફેરફાર કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે.

આ નિયમો અને શરતોમાં સમાવિષ્ટ અન્ય કંઈપણ હોવા છતાં, જો કોઈ શંકાસ્પદ અથવા છેતરપિંડીપૂર્ણ પ્રવૃત્તિ મળી આવે તો, આરબીએલ બેંક તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી આવા ગ્રાહકો/કાર્ડધારકો દ્વારા આવા વ્યવહારો અને કાર્ડના ઉપયોગને સ્થગિત અથવા અવરોધિત કરશે.

વેપારી સ્થાન ઉપયોગ:

આ કાર્ડ ભારતમાં સ્થાનિક વ્યવહારો માટે અને વિદેશમાં આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહારો (આંતરરાષ્ટ્રીય કાર્ડના કિસ્સામાં) માટે તમામ વેપારી સંસ્થાઓ પર સ્વીકાર્ય છે જે વિસા/માસ્ટરકાર્ડ અને/અથવા આરબીએલ બેંક દ્વારા માન્યતા પ્રાપ્ત અન્ય એજન્સીઓના લોગો પ્રદર્શિત કરે છે અને જેની પાસે પીઓએસ ટર્મિનલ છે. પીઓએસ ટર્મિનલ પરથી ઈલેક્ટ્રોનિક રીતે પ્રિન્ટ કરેલી ચાર્જ સ્લિપ/સેલ્સ સ્લિપના કિસ્સામાં જ કાર્ડ ઈલેક્ટ્રોનિક ઉપયોગ માટે છે. જ્યારે પણ વેપારી સંસ્થામાં કાર્ડનો ઉપયોગ કરવામાં આવે ત્યારે કાર્ડધારકે વેચાણ સ્લિપ પર સહી કરવી જોઈએ (જો પિન આધારિત વ્યવહાર ન હોય તો) અને તેની નકલ જાળવી રાખવી જોઈએ. બેંક વધારાના શુલ્ક પર સેલ્સ સ્લિપની નકલો આપી શકે છે. કોઈપણ સેલ્સ સ્લિપ પર કાર્ડધારક દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે હસ્તાક્ષર કરવામાં આવ્યા નથી, પરંતુ જે કાર્ડધારક દ્વારા અધિકૃત હોવાનું સાબિત થઈ શકે તે તેની જવાબદારી હશે. પીઓએસ ટર્મિનલની કાર્યક્ષમતા પર આધાર રાખીને વેપારી સ્થાનો પર સ્થાપિત પીઓએસ ટર્મિનલ પર કાર્ડધારકની સહી અથવા પિનની મદદથી કાર્ડ કાર્યરત છે. બેંક કોઈપણ વ્યવહાર માટે જવાબદારી સ્વીકારશે નહીં, જે કાર્ડધારક અને વેપારી સાથેની હોઈ શકે, જેમાં માલ અને સેવાઓના પુરવઠાનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે પૂરતો મર્યાદિત નથી. જો કાર્ડધારકને કોઈપણ વેપારી સંસ્થાને લગતી કોઈ ફરિયાદ હોય, તો કાર્ડધારકે વેપારી સંસ્થા સાથે આ બાબતનું નિરાકરણ કરવું જોઈએ અને તેમ કરવામાં નિષ્ફળતા તેને આરબીએલ બેંક પ્રત્યેની કોઈપણ જવાબદારીમાંથી મુક્ત કરશે નહીં. જો કે, કાર્ડધારકે તરત જ આ ફરિયાદની આરબીએલ બેંકને જાણ કરવી જોઈએ. આરબીએલ બેંક કોઈપણ વેપારી સંસ્થા દ્વારા વસૂલવામાં આવેલ કોઈપણ સરચાર્જ માટે અને વ્યવહારની રકમ સાથે કાર્ડ સાથે લિંક કરેલા ખાતામાં ડેબિટ કરવા માટે કોઈ જવાબદારી સ્વીકારતી નથી. ચૂકવણી માટે આરબીએલ બેંક દ્વારા વેપારી સંસ્થા તરફથી મળેલ કોઈપણ શુલ્ક અથવા અન્ય ચૂકવણીની વિનંતી એ નિર્ણાયક પુરાવો રહેશે કે આવી માંગણી પર નોંધાયેલ શુલ્ક રકમ માટે અને કાર્ડધારક દ્વારા તે ચાર્જમાં ઉલ્લેખિત કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને યોગ્ય રીતે વેપારી સંસ્થા પર લેવામાં આવ્યો હતો અથવા જ્યાં કાર્ડ ખોવાઈ ગયું હોય, ચોરાઈ ગયું હોય અથવા છેતરપિંડીપૂર્વક દુરુપયોગ થયો હોય તે સિવાયની અન્ય માંગણી,

જેના માટે પુરાવાનો બોજ કાર્ડધારક પર રહેશે. જો કાર્ડધારક કોઈ ભૂલને કારણે અથવા મર્ચેન્ડાઈઝ રીટર્નના કારણે પૂર્ણ થયેલ વ્યવહારને રદ કરવા ઈચ્છે છે, તો વેપારીએ અગાઉની સેલ્સ સ્લિપ રદ કરવી જોઈએ અને કાર્ડધારકે રદ કરેલ સેલ્સ સ્લિપની એક નકલ જાળવી રાખવી જોઈએ. આવા ટ્રાન્ઝેક્શન્સને કારણે ડેબિટના રિવર્સલ/રિફંડના કિસ્સામાં, જો મંગાવવામાં આવે તો, કાર્ડધારક દ્વારા ચાર્જ સ્લિપ/સેલ્સ સ્લિપ રજૂ કરવી જરૂરી છે.

આંતરરાષ્ટ્રીય ઉપયોગ:

a) આ કાર્ડ નેપાળ અને ભૂટાનમાં વિદેશી ચલણના વ્યવહારો માટે માન્ય નથી એટલે કે તેવા કોઈપણ ચલણમાં જે સ્થાનિક ચલણ અથવા ભારતીય રૂપિયો ન હોય.

b) ભારતની બહાર સ્થિત વેપારીઓ પર શરૂ કરવામાં આવેલા વ્યવહારો તે દેશોમાં અનુસરવામાં આવતી માર્ગદર્શિકાના આધારે PIN / વધારાના પ્રમાણીકરણ વિના પ્રક્રિયા કરી શકે છે.

c) આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહારો માટે, કાર્ડધારકે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાના એક્સચેન્જ કંટ્રોલ રેગ્યુલેશન્સનું ચુસ્ત રીતે પાલન કરતા કાર્ડનો ઉપયોગ કરવો જરૂરી છે. તેનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળતાની સ્થિતિમાં, કાર્ડધારક ફોરેન એક્સચેન્જ મેનેજમેન્ટ એક્ટ 1999 હેઠળ કાર્યવાહી માટે જવાબદાર બની શકે છે અને તેને બેંક અથવા આરબીઆઈના કહેવા પર બેંકમાંથી કાર્ડ રાખવાથી પ્રતિબંધિત કરવામાં આવી શકે છે. કાર્ડધારક આરબીઆઈના એક્સચેન્જ કંટ્રોલ રેગ્યુલેશન્સનું પાલન ન કરવાને કારણે ઉદ્ભવતા કોઈપણ/તમામ પરિણામોથી અને તેની સામે બેંકને ક્ષતિપૂર્તિ કરશે અને તેને નુકસાન રહિત રાખશે.

d) બેંક કોઈ પણ પ્રકારની જવાબદારી હેઠળ રહેશે નહીં અને કાર્ડધારક દ્વારા આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત કરાયેલ વિદેશી હકદારી હકને ઓળંગી જવાથી પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષ રીતે ઉદ્ભવતા નુકસાન અથવા હાનિના સંદર્ભમાં તેને ક્ષતિપૂર્તિ કરવામાં આવશે.

e) કાર્ડનો ઉપયોગ, વિદેશી વિનિમય અધિકારોમાં રહીને, આરબીઆઈ દ્વારા સમય સમય પર નિર્ધારિત કર્યા મુજબ, વાસ્તવિક વ્યક્તિગત ખર્ચ માટે વિદેશ જતા કાર્ડધારકો દ્વારા કરી શકાય છે, જો કે વિદેશ પ્રવાસ દરમિયાન ઉપડવામાં આવેલ કુલ વિનિમય તેઓની હકદારી કરતાં વધુ ન હોવું જોઈએ. વિદેશમાં ખરીદેલ માલસામાનની ભારતમાં આયાત સામાન નિયમો/એક્ઝિમ નીતિ અથવા અમલમાં હોય તેવા અન્ય કોઈપણ નિયમો દ્વારા સંચાલિત થશે. બૅન્કની અધિકૃત ડીલર શાખાઓમાંથી ટ્રિપ પહેલાં એક્સચેન્જના હકની ખાતરી કરવી જોઈએ. કાર્ડનો ઉપયોગ રેમિટન્સને પ્રભાવિત કરવા માટે કરી શકાતો નથી જેના માટે હાલના નિયમો હેઠળ એક્સચેન્જની રિલીઝની પરવાનગી નથી.

f) બિન-નિવાસી ભારતીયો આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે માન્ય ડેબિટ કાર્ડ ધરાવી શકે છે, બશર્તે ભારતમાં/વિદેશમાં તેના ઉપયોગથી ઉદ્ભવતા તમામ લેણાં બેંકમાં રાખેલા એનઆરઈ ખાતામાંથી પૂરા કરવામાં આવે અન્યથા તેઓને માત્ર સ્થાનિક ડેબિટ કાર્ડ આપવામાં આવશે.

g) કાર્ડધારક સંમત થાય છે કે વિદેશી ચલણ ઉપાડવા માટેના દરેક વ્યવહાર પર બેંક દ્વારા નિર્ધારિત સેવા શુલ્ક લાગશે. સેવા ફી, નોટિસ વિના બદલાઈ શકે છે.

h) તમામ વિદેશી ચલણ વ્યવહારો માટે વપરાતા વિનિમય દર વિસા/માસ્ટરકાર્ડ/રૂપે દ્વારા નક્કી કરવામાં આવશે અને તે કાર્ડધારકને બંધનકર્તા રહેશે.

i) ડેબિટ કાર્ડ પર આંતરરાષ્ટ્રીય ઉપયોગ ફક્ત આવા વ્યવહારો માટે સમયાંતરે જારી કરાયેલા વર્તમાન નિયમોના પાલનને આધીન રહેશે.

j) ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI")ના તા. 19 જૂન,2018ના રોજના મુખ્ય નિર્દેશો/પરિપત્ર RBI/2017-18/204 મુજબ લિબરલાઇઝ્ડ રેમિટન્સ સ્કીમ (LRS) હેઠળ રેમિટન્સ કરવા માટે નિવાસી વ્યક્તિઓ માટે કાયમી એકાઉન્ટ નંબર ("PAN") આપવો ફરજિયાત છે. તદનુસાર, યોજના હેઠળના દરેક રેમિટન્સ લેવડદેવડ માટે નિવાસી વ્યક્તિ (વ્યવહાર કરનાર પક્ષ)ની PAN વિગતો ફરજિયાત છે. નિયમન અનુસાર, જો ગ્રાહક એકાઉન્ટ ખોલાવતી વખતે અથવા ત્યારપછી તેની માન્ય PAN વિગતો આપવામાં નિષ્ફળ જાય તો બેંક ડેબિટ કાર્ડ પર આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહારોની સુવિધા આપી શકશે નહીં.

k) આંતરરાષ્ટ્રીય ડેબિટ કાર્ડ્સનો ઉપયોગ ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્યથા પ્રતિબંધિત વસ્તુઓ જેમ કે લોટરી ટિકિટ, મનાઇ ફરમાવેલ અથવા પ્રતિબંધિત મેગેઝિનની ખરીદી, સ્વીપસ્ટેક્સમાં ભાગીદારી, કૉલબેક સેવાઓ માટે ચુકવણી અને/અથવા એવી વસ્તુઓ/પ્રવૃત્તિઓ કે જેના માટે વિદેશી હૂંડિયામણની કોઈ ખેંચની પરવાનગી નથી વગેરે માટે કરી શકાતો નથી.

l) નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન (ડેબિટ કાર્ડ સહિત) ભારતમાં તમામ સ્ત્રોતોમાંથી ખરીદેલ અથવા મોકલવામાં આવેલ વિદેશી વિનિમયની કુલ રકમ નિવાસી વ્યક્તિઓ માટે ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત LRSની એકંદર મર્યાદાની અંદર હોવી જોઈએ. જો LRS હેઠળ અનુમતિપાત્ર મર્યાદા કરતાં વધુ રકમ મોકલવામાં આવે તો, RBL બેંક યોગ્ય પગલાં લેવા માટે અધિકૃત છે, જેમાં આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવહારો માટે કાર્ડને અવરોધિત કરવું, વધારાનું ભંડોળ પરત મોકલવું વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

m) તમામ ડેબિટ કાર્ડ્સ માટે આંતરરાષ્ટ્રીય ATM ટ્રાન્ઝેક્શન પર વિદેશી ચલણ માર્ક-અપ ફી (સરકારી વસૂલાત સહિત) લેવામાં આવે છે. ઉપયોગમાં લેવાતો વિનિમય દર વ્યવહારના સમયે પ્રવર્તિત VISA/માસ્ટર કાર્ડ વિનિમય દર મુજબ રહેશે. આંતરરાષ્ટ્રીય ATM વ્યવહારો પર અન્ય બેંક દ્વારા વસુલવામાં આવતા વધારાના શુલ્ક (જો કોઇ હોય તો) પણ કાર્ડ ધારકે ભોગવવાના રહેશે.

જવાબદારીમાંથી મુક્તિ:

બેંક દ્વારા કાર્ડધારકને કાર્ડની સુવિધા પૂરી પાડવાની વિચારણામાં, કાર્ડધારક આથી આરબીએલ બેંક અને/અથવા તેના કર્મચારીઓને તમામ ક્રિયાઓ, દાવાઓ, માંગણીઓ, કાર્યવાહી, નુકસાન, હાનિ, ખર્ચ, શુલ્ક અને વ્યયથી અને તેની સામે વળતર આપવા અને એમ રાખવા સંમત થાય છે. આરબીએલ બેંક કોઈપણ સમયે કાર્ડધારકને કાર્ડની ઉક્ત સુવિધા પૂરી પાડવાના પરિણામે અથવા તેના લીધે અથવા આરબીએલ બેંકની સદ્ભાવનાથી કાર્ય કરવા અને લેવાના કારણસર કોઈપણ સમયે ભોગવવી, ટકાવી, સહન કરવી અથવા ભોગવવી પડી શકે છે. અથવા કાર્ડધારકની સૂચનાઓ અને ખાસ કરીને કાર્ડધારકની બેદરકારી, ભૂલ અથવા ગેરવર્તણૂકને કારણે પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષ રીતે ઉદ્ભવતા પગલાં લેવાનો ઇનકાર કરવો અથવા તેને અવગણવું; કાર્ડધારક અથવા તેના કર્મચારી અથવા એજન્ટો દ્વારા કોઈપણ વ્યવહાર સાથે સંબંધિત એકાઉન્ટ અને/અથવા છેતરપિંડી અથવા અપ્રમાણિકતા અને નિયમો અને શરતોનો ભંગ અથવા અનુપાલન.

કાર્ડધારક આરબીઆઈના એક્સચેન્જ કંટ્રોલ રેગ્યુલેશન્સનું પાલન કરે, ફોરેન એક્સચેન્જ મેનેજમેન્ટ એક્ટ (ફેમા) અને તેની હેઠળ બનાવેલા નિયમો અને વિનિયમો તથા અન્ય અધિનિયમ/ઓથોરીટીના નિયમો અને વિનિયમોનો ભંગ કરે છે, તથા કાર્ડધારકથી ઉદ્ભવતા કોઈપણ અને તમામ પરિણામોથી કાર્ડધારક આરબીએલ બેંકને વળતર આપશે અને નુક્સાનથી બચાવશે. અન્ય અધિનિયમ/ઓથોરિટી. કાર્ડધારક કુરિયર દ્વારા ખોટા સ્થાન અથવા કાર્ડ/પિનના લોસ-ઈન-ટ્રાન્ઝીટના કારણે કોઈપણ નુકસાન સામે આરબીએલ બેંકને સંપૂર્ણ રીતે વળતર પણ આપશે. ઉપરોક્ત માટે પૂર્વગ્રહ વિના, આરબીએલ બેંક પ્રત્યક્ષ કે આડકતરી રીતે ઉદ્ભવતા કોઈપણ નુકસાન અથવા નુકસાનના સંદર્ભમાં કાર્ડધારકની કોઈપણ જવાબદારી હેઠળ રહેશે નહીં:

- પૂરા પાડવામાં આવેલ માલ અથવા સેવાઓની ગુણવત્તામાં કોઈપણ ખામી.
- કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા કાર્ડ સ્વીકાર કરવાનો ઇનકાર
- કોઈપણ કોમ્પ્યુટર ટર્મિનલ/ સિસ્ટમની ખામી જે આરબીએલ બેંકના નિયંત્રણમાં ન હોય
- કાર્ડધારક સિવાયના વ્યવહારની સૂચનાઓનો અમલ થવો.

- કાર્ડધારક દ્વારા આરબીએલ બેંકના પરિસરમાં આરબીએલ બેંકના નિયુક્ત કર્મચારીઓ સિવાય અન્ય કોઈને કાર્ડ સોંપવું.
- આરબીએલ બેંક દ્વારા તેના આગલા ભાગ પર સ્થિત સમાપ્તિ તારીખ પહેલાં કાર્ડના સરન્ડરની માંગણી અને પ્રાપ્તિના અધિકારની કવાયત, પછી ભલે આવી માંગ અને શરણાગતિ આરબીએલ બેંક દ્વારા કરવામાં આવે અને/અથવા પ્રાપ્ત કરવામાં આવે.
- આરબીએલ બેંક દ્વારા કોઈપણ કાર્ડને સમાપ્ત કરવાના તેના અધિકારનો ઉપયોગ કરવો.
- કાર્ડના પુનઃ કબજા અને/અથવા, તેને પરત કરવા માટેની કોઈપણ વિનંતી અથવા કાર્ડ પર ચૂકવણી કરવા અથવા સ્વીકારવા માટે કોઈપણ વેપારી સંસ્થાના ઈનકારને કારણે કાર્ડધારકની ક્રેડિટ, ચારિત્ર્ય અને પ્રતિષ્ઠાને કોઈપણ પ્રકારનું નુકસાન થયું હોવાનો આરોપ.
- કાયદા દ્વારા અન્યથા જરૂરી હોય તે સિવાય આરબીએલ બેંક દ્વારા જાહેર કરાયેલ કોઈપણ વિગતોમાં કોઈપણ ખોટું નિવેદન, ખોટી રજૂઆત, ભૂલ અથવા ચૂક, જો આરબીએલ બેંકને કોઈપણ પ્રક્રિયા, સમન્સ, ઓર્ડર, મનાઈ હુકમ, એક્ઝેક્યુશન ડિસ્ટ્રેટ, લેવી પૂર્વાધિકાર, માહિતી અથવા સૂચના મળે છે જે આરબીએલ બેંક સદ્ભાવનાથી કાર્ડધારકની ક્ષમતા અથવા કાર્ડ પર વ્યવહાર કરવા માટે કાર્ડધારક દ્વારા અધિકૃત હોવાનો દાવો કરનાર વ્યક્તિની ક્ષમતા પર વિશ્વાસ/કોલ કરે છે, આરબીએલ બેંક તેના વિકલ્પ પર અને કાર્ડધારક અથવા આવી અન્ય વ્યક્તિની જવાબદારી વિના, મંજૂરી આપવાનો ઇનકાર કરી શકે છે. કાર્ડધારક તેના ભંડોળનો કોઈપણ ભાગ મેળવવા માટે, અથવા આવા ભંડોળને યોગ્ય સત્તાધિકારીને ચૂકવી શકે છે અને લાગુ કાયદા દ્વારા જરૂરી અન્ય કોઈપણ પગલાં લઈ શકે છે.

આરબીએલ બેંક, કાર્ડધારકના કાર્ડ સાથે સંકળાયેલી કાનૂની કાર્યવાહીને કારણે, કાર્ડધારકના ખાતામાંથી વાજબી સર્વિસ ચાર્જ અને મર્યાદા વિના વ્યાજબી કાનૂની ફી સહિત, તેના પર થતા કોઈપણ ખર્ચ કાપવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. કાર્ડ પરત કરવાની વિનંતી કરતી કોઈપણ વ્યક્તિ દ્વારા કરવામાં આવેલ કોઈપણ નિવેદન અથવા કોઈપણ વ્યક્તિ દ્વારા જોડાણમાં કરવામાં આવેલ કોઈપણ કાર્ય; આરબીએલ બેંક અથવા આરબીએલ બેંક વતી કાર્ય કરતી કોઈપણ વ્યક્તિ દ્વારા, કાર્ડધારક પાસેથી બાકી લેણાંની પતાવટ માટે માંગણી અથવા દાવો કરવામાં આવે તો, કાર્ડધારક સંમત થાય છે અને સ્વીકારે છે કે આવી માંગ અથવા દાવો કોઈપણ રીતે બદનક્ષી અથવા કાર્ડધારકના ચારિત્ર્યને પ્રતિબિંબિત કરતી અથવા પ્રતિબિંબિત કરતું કૃત્ય ગણાશે નહીં.

કાર્ડધારક કોઈપણ મશીન/યાંત્રિક ખામી/નિષ્ફળતા માટે આરબીએલ બેંકને ક્ષતિપૂર્તિ કરવા સંમત થાય છે. જો કે, આરબીએલ બેંક તકનીકી ભૂલ/ ખામીને કારણે કાર્ડધારક દ્વારા થતા તમામ સીધા નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે, જે સીધા આરબીએલ બેંકના નિયંત્રણમાં છે. જો કે, આરબીએલ બેંક

પેમેન્ટ સિસ્ટમના ટેકનિકલ ભંગાણને કારણે થયેલા કોઈપણ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે નહીં જો તે ઉપકરણના ડિસ્પ્લે પરના સંદેશ દ્વારા કાર્ડધારક દ્વારા ઓળખી શકાય તેવું હતું અથવા અન્યથા જાણ્યું/સંચાર કરવામાં આવ્યું હતું. ટ્રાન્ઝેક્શનના અમલ નહીં થવાના અથવા ખામીયુક્ત અમલના કિસ્સામાં આરબીએલ બેંકની જવાબદારી વ્યવહારના મુખ્ય મૂલ્ય અને તેના વ્યાજ, જો કોઈ હોય તો, આરબીએલ બેંકની નીતિઓ અને લાગુ પડતા કાયદા/ઓને આધીન રહેશે.

સુવિધાઓનો ઉમેરો/નાબૂદી:

આરબીએલ બેંક, તેની વિવેકબુદ્ધિથી, કાર્ડધારકની સુવિધા અને ઉપયોગ માટે, કાર્ડધારકને વધુ સેવાઓ કાર્ડ, એટીએમ, પીઓએસ ટર્મિનલ્સ, ઈન્ટરનેટ અથવા અન્યથા અને/અથવા અન્ય ઉપકરણો પર શેયર્ડ નેટવર્કસ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવી શકે છે. આરબીએલ બેંક દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કરાયેલા આ ઉપકરણો પર કાર્ડધારક દ્વારા કરવામાં આવતા વ્યવહારો સંબંધિત તમામ ફી અને શુલ્ક કાર્ડ સાથે જોડાયેલા ખાતામાં ડેબિટ દ્વારા વસૂલવામાં આવશે. કાર્ડધારક સમજે છે અને સંમત થાય છે કે શેયર્ડ નેટવર્ક વિવિધ કાર્યક્ષમતા અને સેવા પ્રસ્તાવો તથા વિવિધ સેવાઓ માટે વિવિધ શુલ્ક પ્રદાન કરી શકે છે. આરબીએલ બેંક પણ, તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી, કોઈપણ સમયે, કાર્ડધારકને નોટિસ આપ્યા વિના, એટીએમ/ પર કાર્ડ અને/અથવા તેને લગતી સેવાઓનો ઉપયોગ કરવાની સુવિધા ઉપાડવા, બંધ કરવા, રદ કરવા, સસ્પેન્ડ/અથવા સમાપ્ત કરવા માટે હકદાર રહેશે. પીઓએસ ટર્મિનલ/ઈન્ટરનેટ/ભારતની અંદર/બહાર અન્ય ઉપકરણો અને કાર્ડધારકને આવા સસ્પેન્શન અથવા સમાપ્તિના પરિણામે કોઈપણ રીતે થતા નુકસાન અથવા હાનિ માટે તે જવાબદાર રહેશે નહીં.

સંચાલન સંબંધિત જવાબદારીઓ:

1. જો બિન-વ્યક્તિગત કાર્ડધારક તેમના સંચાલનની રીતને સંયુક્ત માં બદલવા માંગે છે તો કાર્ડધારકે એકાઉન્ટ સ્ટ્રક્ચરમાં ફેરફારની વિનંતી ઉપરાંત કાર્ડ બંધ કરવા માટે એક અલગ વિનંતી આપવી પડશે. જો, કાર્ડધારક કે જે ખાતાના અધિકૃત હસ્તાક્ષરકર્તા છે અને તે છોડવા માંગે છે, તો ખાતાધારકે ખાતાના બંધારણમાં ફેરફારની વિનંતી ઉપરાંત કાર્ડ બંધ કરવા માટે એક અલગ વિનંતી આપવી પડશે.
2. કાર્ડધારક આ સાથે બિનશરતી અને અફર રીતે આરબીએલ બેંકને તેના ખાતાંઓના સંચાલન માટે અધિકૃત વ્યક્તિઓ પાસેથી સમયાંતરે પ્રાપ્ત થતી તમામ સૂચનાઓને સ્વીકારવા અને તેના પર કાર્યવાહી કરવા માટે અધિકૃત બનાવે છે.

3. કંપની આથી બિનશરતી અને અફર રીતે આરબીએલ બેંકને ઉપર જણાવેલ કંપનીના સરનામે ઉપરોક્ત અધિકૃત વ્યક્તિઓના ધ્યાન પર લાવવા માટે કાર્ડ અને પિન કુરિયર કરવા માટે અધિકૃત બનાવે છે.
4. કાર્ડધારક આથી સંમત થાય છે કે જો તે કાર્ડ સુવિધાનો લાભ લેવાનો ઈરાદો ન ધરાવતો હોય, તો કાર્ડધારકે/અધિકૃત વ્યક્તિઓએ આરબીએલ બેંકને લેખિતમાં આવા ઈરાદાની જાણ કરવી જોઈએ.
5. કાર્ડધારકો તેઓની/તેણીએ આપેલી વ્યક્તિગત વિગતોની ચોકસાઈ માટે જવાબદાર રહેશે. કાર્ડધારકોએ તેઓની/તેણીની વિગતોમાં કોઈપણ ફેરફાર હોય તો તેની તરત જ બેંકને જાણ કરવી જોઈએ.
6. કાર્ડધારક આથી સ્વીકારે છે, સંમત થાય છે, પુષ્ટિ કરે છે અને બાંયધરી આપે છે કે કાર્ડ અને પિનને ગોપનીય અને કાર્ડધારક/તેના અધિકૃત વ્યક્તિઓ સુધી મર્યાદિત રાખવાની જવાબદારી સંપૂર્ણપણે કાર્ડધારકના જોખમની છે અને કાર્ડના માધ્યમથી/ મારફતે કરવામાં આવતા તમામ વ્યવહારો અને તેની ઍક્સેસ એકાઉન્ટ્સ સંબંધિત માહિતી, એકમાત્ર અને સંપૂર્ણ જોખમ પર, જવાબદારી અને દાયિત્વ કાર્ડધારક પર રહેશે અને આરબીએલ બેંક તેના માટે અધિકૃત વ્યક્તિઓ દ્વારા કાર્ડ દ્વારા ખાતાના સંબંધમાં કોઈ સૂચના આપવામાં આવી છે કે કેમ તે મોનિટર કરવા અથવા રેકોર્ડ કરવામાં સક્ષમ રહેશે નહીં. સમાન છે કે નહીં અને તે કે કાર્ડધારક આરબીએલ બેંકને કોઈપણ વ્યવહારો માટે જવાબદાર અથવા જવાબદાર ગણશે નહીં, જેમાં કાર્ડ દ્વારા એકાઉન્ટ અને તેમાંથી ટ્રાન્સફર/ઉપાડ સહિતની માહિતી સુધી પહોંચવા સુધી મર્યાદિત નથી.
7. કાર્ડધારક આથી આરબીએલ બેંકને સમય-સમય પર અને ત્યારપછીના દરેક સમયે કાર્ડ અને આરબીએલ બેંક દ્વારા અધિકૃત વ્યક્તિઓ પાસેથી મળેલી સૂચનાઓ અને/અથવા તેની સાથે જોડાયેલી અથવા આકસ્મિક કોઈપણ બાબતના અનુસંધાનમાં, આરબીએલ બેંક દ્વારા લેવામાં આવી શકે તેવી તમામ કાર્યવાહી જ્યારે નુકસાન, દાવાઓ, નુકસાની, કાર્યવાહી, દાવો, ખર્ચ, ચાર્જીસ અને ખર્ચ જે પણ દુરુપયોગથી અથવા તેના સંબંધમાં ઉદ્ભવે છે તેમાંથી કોઈપણ રીતે નુકસાની ભરપાઈ કરવા અને ક્ષતિપૂર્તિ માટે સંમત થાય છે.
8. કાર્ડધારક આગળ આરબીએલ બેંક તરફથી આવી માંગની પ્રાપ્તિની તારીખથી ત્રણ દિવસની અંદર કોઈપણ પ્રકારના નાણાકીય નુકસાન, હાનિ અથવા ઈજાને અનુરૂપ કોઈપણ રકમ આરબીએલ બેંકને કોઈપણ વિરોધ કે વાંધો ઉઠાવ્યા વિના. ચૂકવવાની ખાતરી આપે છે.

સ્પષ્ટીકરણ:

કાર્ડધારક આ સાથે સંમત થાય છે કે જો કાર્ડધારક કાર્ડ પર બાકી રહેલ કોઈપણ રકમની ચુકવણી અથવા પુનઃચુકવણીમાં ચૂક કરે છે, તો આરબીએલ બેંક અને/અથવા ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ) પાસે તેની વિગતો જાહેર કરવા અથવા પ્રકાશિત કરવાનો અબાધિત અધિકાર રહેશે. કાર્ડધારક અને/અથવા તેના નિયામકો/ભાગીદારો/સહ-અરજદારોના નામ સહિત ડિફોલ્ટ, જે લાગુ પડે તે, ડિફોલ્ટર્સ તરીકે એવી રીતે અને એવા માધ્યમો દ્વારા જે આરબીએલ બેંક અથવા આરબીઆઈને તેમની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિમાં યોગ્ય લાગે. કાર્ડધારક આથી આરબીએલ બેંકને કાર્ડધારકની વિગતો અને પુનઃચુકવણી ઈતિહાસની માહિતી અને શરતોને લગતી અને તેમાં સમાવિષ્ટ તમામ માહિતી અથવા તેની આનુષંગિકો/બેંકોને કાર્ડ માટે કરેલી અરજીમાં દર્શાવ્યા મુજબની જરૂરી હોઈ શકે એવી તમામ માહિતીની નાણાકીય સંસ્થાઓ/ક્રેડિટ બ્યુરો/ક્રેડિટ રેટિંગ એજન્સીઓ/વૈધાનિક સંસ્થાઓને આપ-લે કરવા, શેર કરવા અથવા અમુક હિસ્સા માટે અધિકૃત કરે છે અને ઉપરોક્ત માહિતીના ઉપયોગ માટે આરબીએલ બેંક/તેના આનુષંગિકો અને તેમના એજન્ટોને જવાબદાર નહીં રાખવાની બાંયધરી આપે છે.

ફી અને શુલ્ક:

કાર્ડ માટેની વાર્ષિક ફી બેંકના પ્રવર્તમાન દરે અરજી/નવીકરણ પર કાર્ડ સાથે જોડાયેલા પ્રાથમિક ખાતામાંથી ડેબિટ કરવામાં આવશે. ફી રિફંડપાત્ર નથી. કાર્ડધારકે હંમેશા ખાતામાં લઘુત્તમ બેલેન્સ જાળવવું જોઈએ, જે આરબીએલ બેંક સમયાંતરે નિર્ધારિત કરી શકે છે. આરબીએલ બેંક કોઈપણ સમયે કાર્ડધારક પાસેથી કાર્ડ જારી અથવા પુનઃ જારી કરવા માટે અને/અથવા કાર્ડધારક દ્વારા કાર્ડ પર કરવામાં આવેલા વ્યવહારો માટે કોઈપણ ફી/શુલ્ક લેવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. કાર્ડના ઉપયોગના પરિણામે ચૂકવવાપાત્ર કોઈપણ સરકારી શુલ્ક, ડ્યુટી અથવા ડેબિટ અથવા ટેક્સની જવાબદારી કાર્ડધારકની રહેશે અને જો આરબીએલ બેંક પર લાદવામાં આવે તો (ક્યાં તો પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષ રીતે), આરબીએલ બેંક આવા શુલ્ક, ડ્યુટી અથવા કર સામે ડેબિટ કરશે. એકાઉન્ટ. વધુમાં, શેયર્ડ નેટવર્કના ઓપરેટરો તેમના એટીએમ/પીઓએસ ટર્મિનલ/અન્ય ઉપકરણના દરેક ઉપયોગ માટે વધારાનો શુલ્ક લાદી શકે છે, અને અન્ય લાગુ ફી/શુલ્ક સાથે આવો કોઈપણ શુલ્ક કાર્ડધારકના ખાતામાંથી કાપવામાં આવશે. આવી સવલતો માટે અલગ સેવા શુલ્ક વસૂલવામાં આવશે જે બેંક દ્વારા સમયાંતરે જાહેર કરવામાં આવશે અને કાર્ડધારકના ખાતામાંથી કાપવામાં આવશે. આવી ફી કપાત કરવા માટે ખાતામાં પૂરતું ભંડોળ ન હોય તેવી પરિસ્થિતિમાં, બેંક આગળ કોઈપણ વ્યવહારોને નકારવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. ઓવરડ્રોન એકાઉન્ટ્સ તરીકે વર્ગીકૃત થયેલ

ખાતાઓના કિસ્સામાં, કાર્ડધારકે તરત જ એકાઉન્ટ બેલેન્સની સ્થિતિ સુધારવી પડશે. આવી દરેક પરિસ્થિતિમાં જ્યાં એકાઉન્ટ ઓવરડ્રો થાય છે, એકાઉન્ટમાં ડેબિટ બેલેન્સ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ ઉપરાંત ફ્લેટ શુલ્ક વસૂલવામાં આવી શકે છે. આ શુલ્ક બેંક દ્વારા નક્કી કરવામાં આવશે અને સમય સમય પર તેની જાહેરાત કરવામાં આવશે. કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શનને કારણે એકાઉન્ટ ઓવરડ્રો થવાના કિસ્સામાં, બેંક કોઈ પણ નોટિસ આપ્યા વિના સંયુક્ત રીતે અથવા એકલા રાખવામાં આવેલ કોઈપણ કાર્ડધારકના અન્ય ખાતામાંથી પડેલી કોઈપણ ક્રેડિટ સામે આ રકમ સેટઓફ કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. આ શરતોમાંની કોઈ પણ બાબત બેંક અને કાર્ડધારક વચ્ચે સમયાંતરે થતા અન્ય કરારને અનુરૂપ બેંકના સેટઓફ, ટ્રાન્સફર અને નાણાની અરજીના અધિકારને અસર કરશે નહીં. કાર્ડધારક આરબીએલ બેંકને તેના ખાતામાંથી કપાત કરવા માટે પણ અધિકૃત કરે છે, અને કાર્ડના સંબંધમાં કાર્ડધારક દ્વારા તેના પર બાકી નાણાં એકત્ર કરવા માટે જે કોઈપણ ખર્ચ થઈ શકે છે તેની સામે આરબીએલ બેંકને નુકસાની આપે છે. (મર્યાદા વિના વાજબી કાનૂની ફી સહિત).

આરબીએલ બેંક, તેની વિવેકબુદ્ધિથી લઘુત્તમ બેલેન્સની જાળવણી નહીં કરવા બદલ વધારાના/દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલ કરી શકે છે. ન્યૂનતમ બેલેન્સની શરત ઉપરાંત આરબીએલ બેંક કાર્ડના ઉપયોગ માટે સેવા અને અન્ય શુલ્ક વસૂલ કરી શકે છે, જે સમયાંતરે કાર્ડધારકને સૂચિત કરવામાં આવશે. કાર્ડધારક દ્વારા તેના આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે માન્ય ડેબિટ કાર્ડ દ્વારા દાખલ કરાયેલા વ્યવહારોના કિસ્સામાં, જે ચલણમાં કાર્ડધારકનું ખાતું રાખવામાં આવ્યું છે તેની સમકક્ષ, પ્રોસેસિંગ ચાર્જ, રૂપાંતર ચાર્જ, ફી સહિત, જો વીઝા/માસ્ટરકાર્ડ/એનપીસીઆઈના નિયમો અનુસાર કોઈ ચાર્જ લેવામાં આવે તો, આવા વ્યવહારો માટેના કોઈપણ અન્ય સેવા શુલ્ક ભારતમાં આરબીએલ બેંકમાં રાખેલા કાર્ડ સાથે જોડાયેલા ખાતામાં ડેબિટ કરવામાં આવશે.કાર્ડધારક આરબીએલ બેંકને કાર્ડ સાથે જોડાયેલા ખાતાને ડેબિટ કરીને સમય સમય પર આરબીએલ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત કાર્ડ સંબંધિત તમામ શુલ્ક વસૂલવા માટે અધિકૃત કરે છે. આરબીએલ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત કરાયેલી લાગુ પડતી ફી અને શુલ્કની વિગતો આરબીએલ બેંકની વેબસાઈટ અને/અથવા આરબીએલ બેંકની શાખાઓ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. તારીખ પ્રમાણે લાગુ પડતા ટેરિફ પર વિગતો માટે કૃપા કરીને ચાર્જનું શેડ્યૂલ જુઓ (https://www.rblbank.com/pdf-pages/service-charges).

માલ અને સેવાઓની ગુણવત્તા:

આરબીએલ બેંક કોઈપણ રીતે વેપારી સંસ્થાઓ પાસેથી કાર્ડધારક દ્વારા ખરીદાયેલા માલસામાન, મર્ચેન્ડાઈઝ વોરંટી અથવા સેવાઓ માટે જવાબદાર રહેશે નહીં, જેમાં ડિલિવરીમાં વિલંબ, નોન-ડિલિવરી, માલ ન મળવો અથવા ખામીયુક્ત માલની રસીદનો સમાવેશ થાય છે. તે સ્પષ્ટપણે સમજવું આવશ્યક છે કે આ કાર્ડ એ કાર્ડધારક માટે પૂર્ણ રીતે સામાન ખરીદવા અને/અથવા સેવાઓનો લાભ

મેળવવાની સુવિધા છે, આરબીએલ બેંક કોઈ વોરંટી આપતું નથી અથવા ગુણવત્તા, ડિલિવરી અથવા અન્યથા વેપારી માલ વિશે કોઈ રજૂઆત કરતું નથી. કાર્ડ સભ્યએ વેપારી સંસ્થા સાથે વેપારી માલ સંબંધિત કોઈપણ વિવાદ અથવા દાવાને ઉકેલવો આવશ્યક છે. આ દાવા અથવા વિવાદનું અસ્તિત્વ કાર્ડ સભ્યને આરબીએલ બેન્કના તમામ શુલ્ક ચૂકવવાની તેની જવાબદારીમાંથી મુક્ત કરશે નહીં અને કાર્ડ સભ્ય આવા શુલ્ક તાત્કાલિક ચૂકવવા માટે સંમત થાય છે.

વિવાદો:

આરબીએલ બેંક કોઈપણ વેપારી સંસ્થા દ્વારા કાર્ડ સ્વીકારવા અને/અથવા તેનું સન્માન કરવા માટેના ઈનકાર માટે કોઈ જવાબદારી સ્વીકારતી નથી. વેપારી સંસ્થા સાથેના વ્યવહારને લગતા વિવાદના કિસ્સામાં કાર્ડધારકની સહી સાથે શુલ્ક/સેલ્સ સ્લિપ અને તેના પર નોંધાયેલ કાર્ડ નંબર આરબીએલ બેંક અને કાર્ડધારક વચ્ચેની જવાબદારીની મર્યાદાના નિર્ણાયક પુરાવા તરીકે રહેશે. કાર્ડધારક અને આરબીએલ બેંકે એ સુનિશ્ચિત કરવાની જરૂર રહેશે નહીં કે કાર્ડધારકે ખરીદેલ/ખરીદવા માટેનો સામાન યોગ્ય રીતે પ્રાપ્ત કર્યો છે અથવા કાર્ડધારકના સંતુષ્ટિ માટે પ્રાપ્ત કરેલ સેવા યોગ્ય રીતે પ્રાપ્ત કરી છે. જો એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટમાં દર્શાવેલ કોઈપણ શુલ્કના સંદર્ભમાં કાર્ડધારકને કોઈ વિવાદ હોય, તો કાર્ડધારકે એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટની તારીખના 15 દિવસની અંદર આરબીએલ બેંકને વિગતોની જાણ કરવી જોઈએ,તેમ કરવામાં નિષ્ફળ જવા પર એમ માનવામાં આવશે કે તમામ શુલ્ક સ્વીકાર્ય અને યોગ્ય છે. આરબીએલ બેંક તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી 15 દિવસ કરતાં જૂના શુલ્ક પર કોઈપણ વિવાદ સ્વીકારી શકે છે. આરબીએલ બેંક અસંમતિની સૂચના મળ્યાના બે મહિનાની અંદર એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટમાં દર્શાવેલ લાગુ શુલ્ક સાથે પીડિત કાર્ડધારકની અસંમતિનું નિરાકરણ લાવવા માટે સાચા અને વ્યાજબી પ્રયાસો કરશે. જો આવા પ્રયત્નો પછી આરબીએલ બેંક નક્કી કરે છે કે દર્શાવેલ શુલ્ક સાચો છે તો તેણે કાર્ડધારકને સેલ્સ સ્લિપ અથવા ચુકવણીની માંગણીની નકલ સહિતની વિગતો સાથે તેની જાણ કરવી જોઈએ. શેર્ડ નેટવર્ક એટીએમ ટ્રાન્ઝેક્શનના સંબંધમાં કોઈપણ વિવાદનો ઉકેલ વિસા/માસ્ટરકાર્ડ/એનપીસીઆઈ ના નિયમો અનુસાર લાવવામાં આવશે. આરબીએલ બેંક, કાર્ડધારકના શેયર્ડ નેટવર્ક સાથેના કોઈપણ વ્યવહારની જવાબદારી સ્વીકારતી નથી. જો કાર્ડધારકને કોઈપણ શેયર્ડ નેટવર્ક એટીએમ અંગે કોઈ ફરિયાદ હોય તો, શેર કરેલ નેટવર્ક ધરાવતા કાર્ડધારકે આ બાબતનો ઉકેલ લાવવો જોઈએ, અને તેમ કરવામાં નિષ્ફળતા તેને આરબીએલ બેંક પ્રત્યેની કોઈપણ જવાબદારીમાંથી મુક્ત કરશે નહીં. જો કે, કાર્ડધારકે તરત જ આરબીએલ બેંકને તે અંગેની ફરિયાદની જાણ કરવી જોઈએ. વળતર અને સુરક્ષા નીતિ (કમ્પન્સેશન અને પ્રોટેક્શન પોલિસી) વિશે જાણવા માટે ક્લીક કરો https://rb.gy/2m0ir

સંચાલિત કાયદો અને અધિકારક્ષેત્ર:

આરબીએલ બેંક અને કાર્ડધારક સંમત થાય છે કે આ નિયમોથી ઉદ્ભવતી કોઈપણ કાનૂની પગલાં અથવા કાર્યવાહી ભારતમાં મુંબઈ ખાતેની કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલમાં લાવવામાં આવશે અને તે કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલના અધિકારક્ષેત્રમાં પોતાને અફર રીતે રજૂ કરશે. આરબીએલ બેંક, જો કે, તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી આ નિયમો અને શરતોથી ઉદ્ભવતી કોઈપણ કાનૂની અથવા કાર્યવાહી અન્ય કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા અન્ય યોગ્ય ફોરમમાં શરૂ કરી શકે છે અને કાર્ડધારક આથી અધિકારક્ષેત્ર માટે સંમતિ આપે છે. આ નિયમોનું ભારતના કાયદાઓ દ્વારા સંચાલન અને અર્થઘટન કરવામાં આવશે.

ફેરફારોની સૂચના:

આરબીએલ બેંક પાસે કોઈપણ સમયે વ્યાજ શુલ્ક અથવા દરો અને ગણતરીની પદ્ધતિઓને અસર કરતા ફેરફારોની મર્યાદા વિના, કાર્ડ પર ઓફર કરવામાં આવતી કોઈપણ શરતો, સુવિધાઓ અને લાભોમાં સુધારો અથવા પૂર્તિ કરવાની સંપૂર્ણ વિશેષાધિકાર રહેશે. કાર્ડ ધારક આ સુધારેલી શરતો હેઠળ લાગતા તમામ શુલ્ક અને અન્ય તમામ જવાબદારીઓ માટે જવાબદાર રહેશે જ્યાં સુધી કાર્ડ હેઠળની તમામ રકમની સંપૂર્ણ ચુકવણી કરવામાં ન આવે. આરબીએલ બેંક સુધારેલા નિયમોને આરબીએલ બેંકની વેબસાઈટ પર હોસ્ટ કરીને અથવા આરબીએલ બેંક દ્વારા સમયાંતરે નક્કી કર્યા મુજબ અન્ય કોઈપણ રીતે જણાવી શકે છે. આરબીએલ બેંકની વેબસાઈટ પર પોસ્ટ કર્યા હોય તેવા સુધારાઓ સહિત આ નિયમો અને શરતોની નિયમિત સમીક્ષા કરવા માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે. જો કાર્ડધારક, આ નિયમોમાં ફેરફારના પરિણામે, કાર્ડને બંધ કરવાની ઈચ્છા ધરાવતો હોય, તો તે આરબીએલ બેંકની વેબસાઈટ પર જણાવેલ/સંશોધિત નિયમોને અપલોડ કર્યાની તારીખથી બે મહિનાની અંદર આમ કરી શકે છે. જો કે, તેણે આવા સુધારેલા નિયમો બાદ કાર્ડનો ઉપયોગ કરવાનું ચાલુ રાખે છે તો તેને સુધારેલી શરતો સ્વીકારી હોવાનું માનવામાં આવશે. નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ કાર્ડ સભ્યને, ઉપરોક્ત રીતે, તેમના અમલીકરણની તારીખના એક મહિના પહેલાં કરવામાં આવશે.

ઈન્ટરનેટ વેબસાઈટનો ઉપયોગ:

આ કાર્ડનો ઉપયોગ કાર્ડધારક દ્વારા ભારત અને વિદેશમાં તમામ ઈન્ટરનેટ વેબસાઈટ પર (જ્યાં સુધી અન્યથા આરબીએલ બેંક દ્વારા જાણ કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી) કરી શકાય છે સિવાય કે કાર્ડનો સ્થાનિક સ્તરે ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. વ્યવહારની રકમ કાર્ડ સાથે લિંક કરેલા ખાતામાંથી તરત જ ડેબિટ થાય છે. કાર્ડ નંબર, એક્સપાયરી ડેટ, કાર્ડ વેરિફિકેશન વેલ્યુ (સીવીવી), સુરક્ષા અંકો અને વન ટાઈમ પાસવર્ડ (ઓટીપી) ની મદદથી કાર્ડ કાર્યરત છે. બેંક એવા કોઈપણ વ્યવહાર માટે જવાબદારી

સ્વીકારશે નહીં, જે કાર્ડધારકે ઈન્ટરનેટ વેબસાઈટ દ્વારા કર્યા હોઈ શકે છે, જેમાં માલસામાન અને સેવાઓના પુરવઠાનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી. જો કાર્ડધારકને ઈન્ટરનેટ વેબસાઈટ દ્વારા કરાયેલા કોઈપણ વ્યવહાર અંગે કોઈ ફરિયાદ હોય, તો કાર્ડધારકે વેપારી સાથે આ બાબતનું નિરાકરણ કરવું જોઈએ અને તેમ કરવામાં નિષ્ફળતા તેને બેંક પ્રત્યેની કોઈપણ જવાબદારીમાંથી મુક્ત કરશે નહીં. જો કે, કાર્ડધારકે આ ફરિયાદની બેંકને તાત્કાલિક જાણ કરવી જોઈએ. બેંક કોઈપણ ઈન્ટરનેટ વેબસાઈટ દ્વારા લાદવામાં આવેલ કોઈપણ સરચાર્જ અને તે જ વ્યવહારની રકમ સાથે કાર્ડધારકના ખાતામાં ડેબિટ કરવામાં આવે છે તેની કોઈ જવાબદારી સ્વીકારતી નથી. બેંક દ્વારા ઈન્ટરનેટ વેબસાઈટ પરથી ચૂકવણી માટે પ્રાપ્ત થયેલ કોઈપણ શુલ્ક અથવા અન્ય ચુકવણીની વિનંતી એ નિર્ણાયક પુરાવો છે કે આવી વિનંતી પર રેકોર્ડ કરાયેલ શુલ્ક કાર્ડધારક દ્વારા ઈન્ટરનેટ વેબસાઈટ પર યોગ્ય રીતે વસૂલવામાં આવ્યો હતો, સિવાય કે જ્યાં કાર્ડ ખોવાઈ ગયું હોય, ચોરાઈ ગયું હોય અથવા કપટથી દુરુપયોગ થયો હોય, જેના માટે પુરાવાનો બોજ કાર્ડધારક પર રહેશે. જો કોઈ કાર્ડધારક ભૂલને કારણે અથવા મર્ચેન્ડાઈઝ રીટર્નના કારણે પૂર્ણ થયેલ વ્યવહારને રદ કરવા ઈચ્છે છે, તો ઈન્ટરનેટ વેબસાઈટ પર અગાઉનો વ્યવહાર રદ કરવો જોઈએ અને રદ કરાયેલી રસીદની ઈલેક્ટ્રોનિક નકલ કાર્ડધારકના કબજામાં રાખવી જોઈએ. આવા વ્યવહારોને લીધે થયેલા ડેબિટનું રિવર્સલ/રિફંડ માટે મેન્યુઅલી પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે અને જો મંગાવવામાં આવે તો રદ થયેલી રસીદની ઈલેક્ટ્રોનિક નકલ કાર્ડધારકે રજૂ કરવી જરૂરી છે.

વીમા લાભ:

કાર્ડધારકને, કાર્ડ હેઠળ, વીમા કંપની સાથે જોડાણ દ્વારા આરબીએલ બેંક દ્વારા સમયાંતરે વિવિધ વીમા લાભો ઓફર કરવામાં આવી શકે છે. કાર્ડધારક વિશેષપણે સ્વીકારે છે કે તે આવા વીમા કવચમાંથી ઉદ્ભવતી કોઈપણ બાબત માટે અથવા તેની સાથે જોડાણમાં આરબીએલ બેંકને જવાબદાર ઠેરવશે નહીં, પછી ભલે તે આવા વીમા કવચમાં કોઈપણ ખામી અથવા ચૂક, વળતરની વસૂલાત અથવા ચુકવણી, પ્રક્રિયા અથવા સમાધાન માટે હોય. દાવાઓ અથવા અન્યથા કોઈપણ રીતની હોય અને આવી તમામ બાબતોને સીધી રીતે વીમા કંપનીને જણાવવામાં આવશે અને તેના દ્વારા ઉકેલવામાં આવશે. દાવાની પતાવટ માટે વીમા કંપની સંપૂર્ણપણે જવાબદાર રહેશે. વધુમાં, કાર્ડધારક એ વાતે પણ સંમત થાય છે કે આરબીએલ બેંક કોઈપણ સમયે (તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી અને કાર્ડધારકને તેની કોઈપણ સૂચના આપ્યા વિના અથવા તેનું કોઈ કારણ આપ્યા વિના) આવા વીમા કવચનો લાભ સ્થગિત કરી શકે છે, પાછી ખેંચી શકે છે અથવા રદ કરી શકે છે, અને આ લાભ ચાલુ રાખવા માટે આરબીએલ બેંક પર કોઈ બંધનકર્તા જવાબદારી રહેશે નહીં. તમારા ડેબિટ કાર્ડ પર વીમા કવર વિશે વધુ જાણવા માટે, કૃપા કરીને યુઆરએલ પર ક્લિક કરો:https://bit.ly/3ngE9p0

જવાબદારીઓ:

- ગ્રાહકે સ્વીકારવું જોઈએ અને બિનશરતી રીતે સ્વીકારે છે કે જો ગ્રાહક દ્વારા ડેબિટ કાર્ડ નંબર, ક્રેડિટ કાર્ડ નંબર, નેટ બેંકિંગ આઈડી અને પાસવર્ડ, પિન, સીવીવી નંબર, મોબાઈલ બેંકિંગ એપ (મોબેંક) વગેરે જેવી મહત્વપૂર્ણ માહિતી સાથે ચેડાં થવાને કારણે ખાતાના દુરુપયોગ/અનધિકૃત ઉપયોગના પરિણામે ગ્રાહકને નુકસાન થાય અને/અથવા જો ગ્રાહક સુરક્ષા અને ગોપનીયતાની જરૂરિયાતોનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો બેંક કોઈપણ રીતે જવાબદાર/ઉત્તરદાયી હેશે નહીં.
- ગ્રાહક કોમ્પ્યુટર / ઈલેક્ટ્રોનિક્સ / ડીજીટલ મશીનરી અને ચેનલો વગેરેને સબસ્ક્રાઈબ કરતી વખતે તેમની સંપૂર્ણ કાર્યકારી જાણકારી ધરાવવાની ઘોષણા કરે છે અને તેની ખાતરી આપે છે.
- ગ્રાહક ઉપર સૂચિબદ્ધ કર્યા મુજબ ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ ચેનલોના ઉપયોગમાં સંકળાયેલા જોખમો, જવાબદારીઓ અને જવાબદારીઓથી વાકેફ છે અને તેણે યોગ્ય વિચારણા કર્યા પછી બેંક પાસેથી તે જ સુવિધાનો લાભ લીધો છે.
- ગ્રાહક ઈલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો એટલે કે સેલ્યુલર ફોન અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક સાધનો/હાર્ડવેર/એપ્લિકેશન્સ, લેપટોપ, ટેબ્લેટ વગેરેની સલામતી અને સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવા માટે જવાબદાર રહેશે અને તેણે આવા ઉપકરણોના કોઈપણ દુરુપયોગ અથવા અનધિકૃત ઍક્સેસના કિસ્સામાં સંપૂર્ણ જવાબદારી/જવાબદારી લેવી જોઈએ.
- ગ્રાહકે સાર્વજનિક ડોમેનમાંથી એસએમએસ, ઈમેલ, પત્રો, ફોન કોલ્સ, ચેતવણીઓ વગેરે માહિતી દ્વારા કોઈપણ ડેટા અથવા માહિતી પ્રાપ્ત થયા પછી તરત જ બેંકને જાણ કરવી જોઈએ જે તેમના માટે બનાવાયેલ નથી અને આવા ડેટાનો દુરુપયોગ ન કરે.
- ગ્રાહકે આઈડી, પાસવર્ડ, પિન, એમપિન, કાર્ડની વિગતો વગેરે સહિત એકાઉન્ટ ક્રેડેન્શિયલ્સની સલામતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે તમામ સંભવિત પગલાં લેવા જોઈએ અને આપેલ સમયે કોઈની સાથે શેર કે સમાધાન ન કરવું જોઈએ.
- આરબીએલ બેંકના પ્રતિનિધિઓ ક્યારેય ગ્રાહકને કાર્ડની વિગતો, સીવીવી, પિન અને ઓટીપી પૂછવા માટે કૉલ કરશે નહીં. તમને વિનંતી છે કે તે કોઈની સાથે શેર ન કરો.
- ડેબિટ કાર્ડના કોઈપણ શંકાસ્પદ દુરુપયોગ/અનધિકૃત ઉપયોગના કિસ્સામાં, ગ્રાહકે તરત જ આરબીએલ બેંક કસ્ટમર કેરને 18001238040 પર કૉલ કરીને ડેબિટ કાર્ડ બ્લોક કરાવવું જોઈએ.
- જો ગ્રાહક દ્વારા છેતરપિંડી કરનાર સાથે કોઈપણ માહિતી શેર કરવામાં આવે છે તો, બેંક તેના માટે જવાબદાર રહેશે નહીં.

* વધુ વિગતો માટે કૃપા કરીને આરબીએલ બેંકની વેબસાઈટ પર વિગતવાર ડેબિટ કાર્ડ નિયમો અને શરતોનો સંદર્ભ જુઓ.
* ગ્રાહકે તેના કાર્ડનો દુરુપયોગ/ચોરી/ખોટ થવાના કિસ્સામાં નિર્ધારિત પ્રક્રિયા મુજબ ઈલેક્ટ્રોનિક ચેનલમાંથી નોંધણી રદ કરવા માટે તાત્કાલિક પગલાં લેવા જોઈએ.
* ખાતાના કોઈપણ શંકાસ્પદ દુરુપયોગ/અનધિકૃત ઉપયોગના કિસ્સામાં ગ્રાહકે આપેલ કોઈપણ માધ્યમનો ઉપયોગ કરીને બેંકને તાત્કાલિક જાણ કરવી જોઈએ.
* ગ્રાહક સ્વીકારશે કે યુઝર આઈડી, મોબાઈલ એપ અને/અથવા રજીસ્ટર્ડ મોબાઇલ ફોન નંબર/ઈમેઈલ આઈડીથી ઉદ્ભવતા અને એમપિન/ઓટીપી/પાસવર્ડ/સીવીવીના ઉપયોગ દ્વારા અધિકૃત થયેલ કોઈપણ માન્ય વ્યવહારો ગ્રાહક દ્વારા વિધિવત રીતે શરૂ કરવામાં આવ્યા હોવાનું માનવામાં આવશે.

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ

અમે સમજીએ છીએ કે તમારી ફરિયાદો અમારા માટે અમારી ભૂલોમાંથી શીખવાની તક છે. અમે તમામ ફરિયાદો સાથે નિષ્પક્ષપણે, પ્રામાણિકતા સાથે તથા કડક ધોરણો અને સમયના ધોરણો સાથે વ્યવહાર કરીએ છીએ. સ્પર્ધાત્મક બેંકિંગના વર્તમાન સંજોગોમાં, ગ્રાહક સેવામાં શ્રેષ્ઠતા એ સતત વ્યવસાય વૃદ્ધિ માટે સૌથી મહત્વપૂર્ણ સાધન છે. સેવા સંસ્થા તરીકે, ગ્રાહક સેવા અને ગ્રાહકનો સંતોષ એ અમારો મુખ્ય ધ્યેય છે. અમે માનીએ છીએ કે ત્વરિત અને કાર્યક્ષમ સેવા પ્રદાન કરવી એ માત્ર નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે જ નહીં, પરંતુ હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે પણ જરૂરી છે. અમારી બેંક ઘણી બધી પહેલો સાથે આવી છે જે "આઉટ સર્વ" ગ્રાહકોને ધ્યાનમાં રાખીને વધુ સારી ગ્રાહક સેવા અને વધુ સારી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રદાન કરવા લક્ષી છે. તમે નીચેની લિંક પર ક્લિક કરીને વિગતો માટે અમારી ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિનો સંદર્ભ લઈ શકો છો.

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

બેંકે તમારી ફરિયાદના નિવારણ માટે એક આંતરિક એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ સ્થાપિત કર્યું છે જે નીચેની લિંક http://bitly.ws/suvN પર ક્લિક કરીને ઍક્સેસ કરી શકાય છે.

અન્ય વિગતો

સમર્પિત હેલ્પલાઈન:- 1800120616161

કસ્ટમર કેર:- 022 6115 6300

સમર્પિત ઈમેઈલ આઈડી :- Customercare@rblbank.com

ડેબિટ કાર્ડના ખોવાઈ, ચોરાઈ જવાની અથવા અનધિકૃત ઉપયોગની જાણ કરવા માટે, કૃપા કરીને +91 22 61156300 અથવા 1800120616161 પર કૉલ કરો અથવા MoBank માં લૉગિન કરો અને "મેનેજ યોર કાર્ડ્સ" પર જાઓ અથવા નેટ બેંકિંગ પર વિનંતીઓ પર જાઓ અને તમારા કાર્ડને બ્લોક કરો. વધુ વિગતો માટે, કૃપા કરીને યુઆરએલ પર ક્લિક કરો: http://bitly.ws/suwH

ડિસ્ક્લેમર:

આરબીએલ બેંક, તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી, તેના ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંબંધમાં અને આવશ્યક અથવા જરૂરી શરતો પર બાહ્ય સેવા પ્રદાતા/ઓ અથવા એજન્ટ/ની સેવાઓનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

કાર્ડ પર ચૂકવણી કરવી: બેંક કોઈ પણ સંજોગોમાં કાર્ડધારકને જવાબદાર ઠેરવશે નહીં, જો કોઈપણ કારણોસર કાર્ડ પર ઈચ્છિત રીતે ચૂકવણી કરવામાં આવતી નથી, અથવા જો એટીએમ નાશ પામે છે અથવા વીજ નિષ્ફળતાને કારણે કામ કરતું ન હોય, અથવા એટીએમમાં રોકડ નાણાં પૂરતાં પ્રમાણમાં ન હોવાં અથવા અન્ય કોઈ કારણ. તેનાથી પરિણમતા કોઇપણ અથવા પરોક્ષ નુકસાન અથવા હાનિ માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં.

દાયિત્વની મર્યાદા: કોઈપણ સંજોગોમાં આરબીએલ બેંક કોઈપણ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે નહીં, જેમાં મર્યાદા વિના પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ, વિશેષ, આકસ્મિક અથવા પરિણામી નુકસાન, આરબીએલ બેંકની વેબસાઈટ અથવા તેનો ઉપયોગ અથવા કોઈપણ ગ્રાહક દ્વારા ઉપયોગ કરવામાં અસમર્થતાના સંબંધમાં, અથવા, અથવા કામગીરીની કોઈપણ નિષ્ફળતા, ભૂલ, અવગણના, વિક્ષેપ, ખામી, ઓપરેશન અથવા ટ્રાન્સમિશનમાં વિલંબ, કમ્પ્યુટર વાયરસ અથવા લાઈન અથવા સિસ્ટમની નિષ્ફળતાના સંબંધમાં ઉદ્ભવતા નુકસાન અથવા ખર્ચનો સમાવેશ થાય છે.

- ગ્રાહક પોતાના મોબાઈલ કનેક્શન/સિમ કાર્ડ/મોબાઈલ ફોન કે જેના દ્વારા ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ સુવિધાનો લાભ લેવામાં આવે છે તેના સંબંધમાં તમામ કાનૂની, પાલન અને તમામ વ્યવસાયિક નિયમો અને શરતોના પાલન માટે જવાબદાર અને ઉત્તરદાયી રહેશે. અને બેંક આ સંદર્ભે કોઈપણ જવાબદારી સ્વીકારતી/ઉઠાવતી નથી.
- મોબાઈલ નંબર, ઈમેલ આઈડી, સરનામું વગેરે સહિતની સંપર્ક વિગતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે આરબીએલ બેંકને જાણ કરવાની અને બેંક દ્વારા નિર્ધારિત પ્રક્રિયા મુજબ બેંકના રેકોર્ડમાં આવી માહિતી અપડેટ કરાવવાની જવાબદારી ગ્રાહકની છે. ગ્રાહક બેંકના સંચાલક નિયમો અને શરતોનું પાલન કરશે
- જો બેંક દ્વારા નિર્ધારિત કોઈપણ નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન થતું જણાય તો બેંક પાસે ડેબિટ કાર્ડને બ્લોક/પરત ખેંચવાની સત્તા છે.